

UNIVERSITÉ LAURENTIENNE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN SERVICE SOCIAL

MÉDIATION ET ENGAGEMENT FAMILIAL POUR LA RÉUSSITE
DU PLACEMENT DE L'ENFANT DANS LA PARENTÉ

PAR
SOLLOH ÉRIC DIAKITÉ

AVRIL 2016

© Éric Solloh Diakité

REMERCIEMENTS

Ce mémoire de maîtrise n'a pu connaître son aboutissement que grâce à des personnes formidables qui ont meublé mon parcours académique et quotidien. Elles ont réussi à me donner le courage de le terminer malgré certains déboires et épreuves familiales récentes qui ont failli me faire tout abandonner.

Je tiens tout d'abord à remercier ma directrice de mémoire, madame Marie-Luce Garceau. Merci pour ta patience, tes mots réconfortants et plein d'encouragement. Merci surtout pour tes judicieux conseils et ta rigueur. Je ne regrette aucunement de t'avoir choisi. Merci aussi au co-directeur, monsieur Stéphane Richard pour sa disponibilité, sa précieuse collaboration et ses conseils.

Je voudrais remercier toutes les sociétés d'aide à l'enfance qui m'ont permis de recueillir les données nécessaires à la réalisation de ce projet, en particulier celles de London, de Toronto, de Brantford et de Stratford.

Je tiens également à remercier ma famille qui m'a été d'un soutien inconditionnel. Une mention spéciale à mes deux parents qui m'encourageaient à chacune de nos conversations téléphoniques. Merci à mes frères et sœurs pour leur présence morale à mes côtés, ainsi qu'à mon fils Ismaël pour sa patience.

Il me tient à cœur de remercier mes proches et amis qui m'ont soutenu techniquement et aidé pour la révision des transcriptions et des traductions des entrevues.

Je dédie enfin ce travail à la mémoire de ma mère qui n'a pas pu voir la fin de ce projet, emportée par la maladie et arrachée à l'affection des siens. Je t'aime, maman ! Je te promets de prendre soin d'Ismaël et de Geneviève.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	i
LISTE DES TABLEAUX.....	i
LISTE DES FIGURES.....	i
RÉSUMÉ	ii
ABSTRACT	iii
INTRODUCTION	1
Objet de la recherche	1
Buts de la recherche	4
CHAPITRE I.....	8
CADRE THÉORIQUE ET CADRE CONCEPTUEL	8
1.1 Cadre théorique	8
1.2 Cadre conceptuel	13
1.2.1 Maltraitance	13
1.2.2 Placement dans la parenté.....	18
1.2.3 Engagement familial.....	19
1.2.4 Triangulation.....	22
1.2.5 Médiation	23
CHAPITRE II	26
PROBLÉMATIQUE, QUESTIONS ET HYPOTHÈSES DE RECHERCHE	26
CHAPITRE III	32
MÉTHODOLOGIE.....	32
3.1 Population à l'étude.....	32
3.2 Critères de sélection	33
3.3 Méthode et technique d'échantillonnage.....	34

3.4 Taille de l'échantillon.....	35
3.5 Outil de collecte des données	37
3.6 Analyse des données	39
3.7 Éthique de la recherche	43
CHAPITRE IV	45
ANALYSE DES DONNÉES.....	45
4.1 Placement dans la parenté	46
4.1.1 Définition du placement dans la parenté.....	46
4.1.2 Choix de la parenté	50
4.1.3 Défis du placement dans la parenté	52
4.2 Triangulation	54
4.2.1 Attentes des différentes parties	54
4.2.1.1 Les attentes de la SAE.....	55
4.2.1.2 Les attentes de la parenté	57
4.2.1.3 Les attentes des parents biologiques	58
4.2.2 Gains des différentes parties.....	60
4.2.2.1 Les gains de la SAE	60
4.2.2.2 Les gains de la parenté	63
4.2.2.3 Les gains des parents biologiques	64
4.3 Engagement des parents dans le processus du placement	66
4.3.1 Reconnaissance du problème.....	67
4.3.2 Collaboration	70
4.3.3 Intérêt pour l'enfant	72
4.4 Médiation comme approche d'intervention	75

4.4.1 Définition	76
4.4.2 Neutralité des intervenantes et intervenants	78
4.4.3 Utilisation de la médiation	79
4.4.4 Défis rencontrés	82
4.4.5 Formation reçue dans le cadre de la médiation.....	86
4.4.6 Pratiques d'intervention favorisant l'engagement familial.....	90
4.4.6.1 Créer un lien de confiance.....	90
4.4.6.2 Redonner du pouvoir au parent	92
CHAPITRE V	98
DISCUSSION	98
5.1 Rassembler les parties impliquées.....	98
5.1.1 Famille : ontosystème	99
5.1.2 Placement dans la parenté et la parenté : macrosystème, microsystème et chronosystème	101
5.1.3 Comment les intervenantes et intervenants mènent la médiation : mésosystème.....	111
5.1.4 Gestion de la complexité du double rôle : intervention et médiation.....	114
5.1.5 Pratiques d'intervention utilisées pour faciliter l'engagement des parents ..	116
5.2 Recommandations	120
5.3 Limites de la recherche.....	125
5.4 Implications pour la pratique.....	128
5.5 Pistes de recherche	132
CONCLUSION	136
BIBLIOGRAPHIE	140

ANNEXE 1 LETTRE DE DEMANDE D'ENTREVUE AUX SERVICES D'AIDE À L'ENFANCE	150
ANNEXE 2 LETTRE DE CONSENTEMENT	152
ANNEXE 3 QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE.....	155

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Catégories et sous-catégories d'analyse des données	42
Tableau 2 Indicateurs d'engagement ou de non-engagement des parents	745
Tableau3 Récapitulatif des défis rencontrés lors du placement et de la médiation ..	857
Tableau 4 Pratiques d'intervention favorisant l'engagement.....	967

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Schéma de l'environnement écologique selon Pauzé (2011)	9
--	---

RÉSUMÉ

Ce mémoire vise à déterminer les conditions de réussite du placement de l'enfant dans la parenté, c'est-à-dire un membre de la famille élargie ou un membre de la communauté avec qui celui-ci entretient un lien significatif.

Le retrait d'un enfant de sa famille biologique, pour le confier aux soins d'une autre famille est quelque chose de bouleversant tant pour l'enfant qui a tissé un lien d'attachement avec ses parents, que pour ces derniers qui peuvent y voir un déni de leur parentalité, un échec de leur part aux yeux de la société, ou une injustice des services de protection de l'enfance. Ces sentiments peuvent créer de la frustration, de la honte ou un déni de responsabilité, ou encore entraîner un refus de collaboration avec la société d'aide à l'enfance (SAE), ainsi que la naissance ou la résurgence de dynamiques familiales conflictuelles avec la parenté qui a accepté de prendre l'enfant en charge. Face au refus de collaboration et aux dynamiques familiales conflictuelles, comment les intervenantes et intervenants réussissent-ils à gérer cette triangulation, c'est-à-dire l'ensemble des interactions qui existent entre la SAE représentée par ces intervenantes et intervenants, la famille biologique de l'enfant et la parenté ?

La gestion de cette triangulation, pour l'harmonisation des points de vue des parties impliquées dans le processus du placement de l'enfant dans la parenté et l'engagement de la famille, s'avère être la médiation. Cette approche d'intervention permet aux parties en conflit de s'asseoir autour d'une table pour négocier une entente équitable qui ne lèse personne, et qui préserve les intérêts de l'enfant. Ce mémoire focalise sur ce que font exactement les intervenantes et intervenants dans le cadre de la médiation afin d'engager les parents à participer au bon déroulement du placement de l'enfant dans la parenté.

En s'appuyant sur le modèle écologique, une recherche qualitative de nature exploratoire a été menée auprès de neuf intervenantes et intervenants chargés du placement de l'enfant dans la parenté, et travaillant dans l'une des SAE de la province de l'Ontario. Un guide d'entrevue semi-structuré a servi à la cueillette des données.

Les résultats ont permis de mettre en lumière les facteurs qui favorisent la médiation et l'engagement familial, ou qui lui font obstacle, selon qu'ils appartiennent aux caractéristiques personnelles, familiales et environnementales des familles, au soutien financier accordé à la parenté ainsi qu'à la pratique des intervenantes et intervenants.

Mots-clés : placement dans la parenté, triangulation, médiation, engagement familial

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the conditions necessary for a successful kinship placement. The kin can be a relative, a neighbour or other member of the child's community or extended family.

Removing a child from the care of his primary care giver and placing him with someone other than his kin could likely be upsetting for the child who has developed attachment with his or her parents. Furthermore, the parents whose parenting skills are being questioned can feel incompetent in the eyes of the social and family systems as well as the injustice felt from the child welfare services. These experiences can create frustration, shame or denial of responsibility. All these events can stem from a lack of parenting skills and cooperation with the Children's Aid Society (CAS) as well as family dynamics conflicts, specifically the kin who agrees to take responsibility of the child. Regarding the lack of cooperation and the family dynamics, how can kinship workers face this triangulation, which is a set of interactions that exist between the CAS represented by the workers, the child's biological parents and the kin?

For the harmonization of the kinship, it must be taken into account the triangulation that can occur with all the parties involved in the placement. The process includes mediation, an approach of intervention which allows the conflicted parties to gather to negotiate an agreement that protects and is in the best interest of the child. This report is focused on how the workers follow the framework of mediation process to engage the parents and the kin to participate successfully in the placement.

Based on the ecological model, a qualitative research was conducted with nine CAS kinship workers around the province of Ontario. A semi-structured interview was used to collect the data. These results have demonstrated that the factors that facilitate or challenge the mediation process and the family engagement are due to personal and environmental characteristics of families, personal characteristics and financial support granted to kin as well as to workers practice.

Key words: kinship placement, triangulation, mediation, family engagement.

INTRODUCTION

Le mémoire de recherche que nous présentons s'inscrit dans le cadre de la protection de l'enfant et de son bien-être. Il s'agit plus spécifiquement de la question du placement de l'enfant, non pas dans un foyer d'accueil ou autres lieux de placement autrefois prisés¹, mais plutôt dans la parenté. Nous croyons que c'est l'endroit où l'enfant pourrait le mieux s'épanouir. Mais pour cela, nous pensons que la famille biologique, tout comme la famille d'accueil, doivent s'impliquer dans ce processus. Cette implication ne sera souvent possible que par la médiation menée par les intervenantes et intervenants en protection de l'enfance. C'est la raison pour laquelle notre recherche s'intitule : *Médiation et engagement familial pour la réussite du placement de l'enfant dans la parenté*.

Aborder ce thème nous permettra tout d'abord de présenter de façon générale l'objet de notre recherche, c'est-à-dire la question du placement de l'enfant dans la parenté ainsi que le but de cette recherche qui est de trouver les bonnes conditions de réussite pour ce type de placement.

Objet de la recherche

Plusieurs mesures sont prises comme alternatives par les organismes de protection de l'enfance. Ainsi, le placement des enfants permet d'assurer le développement global de l'enfant dans un cadre de vie qui reflète le milieu familial dans lequel il doit vivre. Cette mesure est effectuée lorsque les parents ne sont plus en mesure de prodiguer à l'enfant les soins dont il a besoin pour son épanouissement. Il s'agit de retirer l'enfant du milieu compromettant dans lequel il se trouve pour le confier à une institution qui en prendra soin convenablement.

¹ Maisons d'accueil, maisons d'hébergement d'urgence, famille d'accueil.

Les raisons de ces placements sont souvent dues, entre autres, à la maltraitance subie par ces enfants et perpétrée par des parents en proie par exemple : à la pauvreté, aux problèmes de toxicomanie, au chômage, aux problèmes de santé mentale ou de logement inadéquat, toutes choses qui peuvent entraîner des complications aboutissant à leur incapacité de s'occuper de leurs enfants (AOSAE, 2014). Les intervenantes et intervenants chargés du placement de l'enfant ont le devoir de s'assurer que le nouvel habitat répond aux normes de sécurité, de fournir aux enfants, tout comme aux familles, un support suffisant et, de s'assurer que les parties impliquées respectent leurs engagements.

La question du placement des enfants n'est pas un phénomène nouveau. Chaque année, de nombreux enfants sont retirés des soins de leurs parents parce que leur sécurité est compromise, notamment à cause de la maltraitance² qu'ils subissent. Au Canada, à la suite d'une évaluation des services de protection de la jeunesse en 2008, ce sont plus de 85 000 enfants qui ont été désignés comme des victimes de maltraitance (Gagné, Drapeau et Saint-Jacques, 2012). Selon Mulcahy et Trocmé (2010), alors qu'on dénombrait déjà à 42 000 le nombre d'enfants placés à l'extérieur de leur domicile, en 1992, au Canada, ces auteurs l'estimaient à 68 000 en 2007, montrant ainsi une augmentation significative du nombre de placements d'enfants dans le pays en 15 ans. Au cours de l'année 2002-2003, au Québec, on a estimé à plus de 20 000 le nombre d'enfants qui ont eu recours au placement (Association des centres jeunesse du Québec, cité dans Gagné, *et collab.*, 2012,). Selon le rapport du bien-être de l'enfance de l'Ontario produit par l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario (AOSAE, 2014) pour l'année 2013-2014, c'est 23 341 enfants qui ont été pris en charge par les SAE de cette province.

² Par maltraitance, nous entendons la négligence, l'abus physique, l'abus sexuel et l'abus psychologique et émotionnel. Nous abordons cette question dans le chapitre I, à la section 1.2.1

Les problèmes les plus récurrents auxquels sont confrontés les enfants placés ont généralement trait à l'attachement, à la séparation et aux pertes subies lors du placement (Steinhauer, 1993). Cependant, depuis quelques années en Ontario, la priorité des services de protection de l'enfance en matière de placement est de placer l'enfant dans sa parenté. Cette nouvelle façon de faire résulte de la modification en 2006 de la *Loi sur les services à l'enfance et la famille* (LSEF) de 2000, appelée « La Transformation ». Cette nouvelle loi permet aux services de protection de l'enfance d'élargir la notion de permanence de placement et d'inclure l'option du placement de l'enfant au sein de sa famille élargie ou un membre de sa communauté (LSEF, 2000, article 1, section 2).

Les résultats de ces placements se sont révélés positifs à cause du maintien des liens d'attachement entre l'enfant et sa famille biologique, la formation de l'identité de l'enfant dans sa parenté, la stabilité du placement, l'amélioration de la santé mentale de l'enfant, ainsi que les bons comportements que ce dernier affichait (O'Brien, 2012). Toutefois, l'obtention de ces résultats était en grande partie due à l'implication et l'engagement des familles biologique et d'accueil de l'enfant, ce qui assurait une meilleure stabilité du placement et une meilleure préparation pour le retour de l'enfant dans sa famille d'origine, le cas échéant (Dawson et Berry, cité dans Ontario Association of Children's Aid Societies, 2008).

Il importe de prendre en considération l'important rôle de médiation joué par les intervenantes et intervenants chargés des placements d'enfants. En effet, en plus du fait qu'ils soient chargés de rechercher activement des parents et/ou des amis pour le placement de l'enfant, puis de faire une évaluation complète du lieu d'habitation futur de l'enfant pour s'assurer que la maison rencontre les normes nécessaires pour la sécurité de l'enfant, ils fournissent un soutien suffisant aux enfants et à la parenté durant la transition de l'enfant vers sa nouvelle résidence. En outre, ils collaborent avec la famille et les autres fournisseurs de services pendant le processus

d'évaluation. Enfin, ils fournissent du support et de la consultation à la parenté tout en s'assurant que les parties impliquées dans le bien-être de l'enfant suivent les directives édictées par la SAE ainsi que les lois et règlements du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (Children's Aid Society of Toronto, Kinship program, 2015).

Buts de la recherche

À travers notre recherche sur le placement de l'enfant dans la parenté, nous voulons explorer l'angle sous lequel le placement peut être le moins traumatisant pour l'enfant mais aussi, trouver les bonnes conditions de réussite pour ce type de placement pour l'amélioration de la qualité des relations entre les intervenants et les parents. Les résultats de nombreuses recherches s'accordent à dire que le placement de l'enfant dans la parenté est la solution idéale pour le maintien des liens d'attachement, d'identification et le bon développement psychosocial de l'enfant. De plus, nous voulons aussi montrer que derrière le tableau qui est dressé, certaines dispositions ont besoin d'être prises pour faciliter et assurer la réussite du processus de ce type de placement. Il faut rappeler que c'est la maltraitance qui est à la base de la plupart des placements. Or, les facteurs de maltraitance sont dus entre autres aux situations de pauvreté, d'isolement social, de faible niveau d'éducation, d'un accès difficile aux ressources communautaires, des troubles dépressifs ou anxieux, des problèmes de toxicomanie, de retards intellectuels et d'une histoire chargée de violence et d'abandon (Cicchetti et Valentino, 2006).

Il est donc impératif que les ressources communautaires accompagnent les parents maltraitants ainsi que les enfants victimes en leur fournissant du soutien psychologique et thérapeutique afin de mettre fin au cycle de la maltraitance. Les intervenantes et intervenants qui jouent un rôle de médiation entre ces parents et leurs enfants doivent être bien outillés pour les accompagner durant ce long processus d'intervention psychologique et thérapeutique, et ce, à travers une approche de médiation bien maîtrisée.

Notre premier objectif, en choisissant ce projet de recherche, est d'abord de comprendre ce qu'est la médiation dans le cadre du placement de l'enfant dans la parenté ainsi que le rôle des intervenantes et intervenants chargés de cette médiation. Mais, d'abord, cela revient à savoir ce qu'est le placement dans la parenté et ensuite comment se déroule la médiation.

Notre second objectif est de cerner les difficultés qui existent dans la gestion de la triangulation entre la famille biologique, la parenté et la SAE. Il peut y avoir de la réticence de la part de la famille biologique qui est contrainte par une décision de justice à coopérer, de la réticence de la part de la parenté à accepter l'enfant, de la réticence de la part du parent maltraitant à désigner un ou des membres de sa parenté pour la garde de l'enfant à cause de conflits intrafamiliaux existants. Cela nous amène de nouveau à la maîtrise du processus de médiation qui doit être engagé entre la Société d'aide à l'enfance (SAE), la famille de placement, la famille biologique de l'enfant et les autres membres de la famille ou de la communauté qui y sont engagés afin de réunir tout le monde autour de la même table.

Le chapitre I de ce mémoire présente les cadres théorique et conceptuel dans lesquels cette recherche s'effectue et qui vont servir d'appui à l'analyse des données et la discussion des résultats. Tout au long du mémoire, les concepts qui se dégagent de notre projet de recherche sont la maltraitance, le placement dans la parenté,

l'engagement familial et la médiation. Cette médiation va trouver sa justification à travers les dynamiques familiales conflictuelles qui émergent à la suite du placement de l'enfant. Ce sont des dynamiques qui vont se manifester sous la forme d'une triangulation, c'est-à-dire un ensemble d'interrelations entre la famille biologique de l'enfant, la parenté d'accueil et les intervenantes et intervenants de la SAE. Par ailleurs, notre cadre théorique s'inspire de l'approche écologique, une approche qui nous permettra de prendre en compte les transactions entre la famille de l'enfant et son environnement (famille élargie, école, voisinage, ressources communautaires, etc.), sa capacité d'adaptation dans son nouveau milieu, la réciprocité qui existe entre lui et son environnement, leur mutualité, les stress de la vie et sa capacité à faire face à ces derniers.

Le chapitre II se consacre à la problématique, aux questions et hypothèses de recherche. Il contient la recension des écrits portant sur le placement de l'enfant dans la parenté. Des questionnements sont faits quant à l'impact de la séparation de l'enfant avec ses parents pour son placement. Les résultats positifs des placements des enfants dans la parenté sont abordés. Il est aussi fait mention des difficultés que rencontrent les intervenantes et intervenants lors de ce placement, notamment la difficile gestion des dynamiques familiales conflictuelles ainsi que celle de la triangulation entre la famille biologique de l'enfant, la parenté et ces intervenantes et intervenants. Ce chapitre aborde en outre la médiation comme outil d'intervention ainsi que les résultats qui sont obtenus lors de son application. Il présente enfin le problème de recherche et pose les hypothèses que la recherche va chercher à démontrer et valider.

Le chapitre III décrit la méthodologie utilisée pour cette recherche ainsi que les différentes étapes qui y sont associées. Il présente la population à l'étude, le recrutement effectué, l'échantillonnage et les méthodes utilisées pour la collecte et

l'analyse des données, c'est-à-dire la méthode qualitative. Sont aussi présentés les aspects éthiques qui ont encadré ce mémoire.

Le chapitre IV est dédié à l'analyse des données. Seront alors exposés les résultats des entrevues qui ont porté sur plusieurs thèmes, à savoir : le placement dans la parenté et ses défis, les attentes et gains des différentes parties engagées dans le processus du placement à travers la triangulation, la médiation, l'engagement familial, la formation des intervenantes et intervenants et enfin les pratiques d'intervention favorisant l'engagement familial.

Le chapitre V présente la discussion qui découle de l'analyse des données. Cette discussion s'est effectuée à la lumière des écrits consultés pour corroborer les réponses obtenues à partir des entrevues, et pour valider les hypothèses émises. Ce chapitre renferme aussi les recommandations faites par les participantes et participants, les limites de la recherche et ses implications pour la pratique, puis les pistes de recherche qui se dégagent de ce mémoire.

La conclusion insiste sur les résultats obtenus et les recommandations faites à la suite de cette recherche. Il s'agit des pratiques d'intervention qui vont faciliter l'engagement familial, de l'emphase sur la médiation comme outil privilégié pour accorder les parties sur le bien-être de l'enfant lors du processus de placement et, enfin, de l'interpellation des pouvoirs politiques pour la prise en compte des recommandations des participantes et participants.

CHAPITRE I

CADRE THÉORIQUE ET CADRE CONCEPTUEL

Dans ce chapitre, nous abordons les cadres théorique et conceptuel sur lesquels la recherche s'appuie afin d'analyser les données recueillies auprès des participantes et participants aux entrevues. Il s'agit d'une part, pour ce qui concerne le cadre théorique, de présenter le modèle écologique et de montrer les raisons pour lesquelles il cadre bien avec notre recherche. D'autre part, il s'agit, en ce qui concerne le cadre conceptuel, de présenter les différents concepts qui ressortent de notre objet de mémoire, c'est-à-dire la maltraitance, le placement dans la parenté, l'engagement familial et la médiation.

1.1 Cadre théorique

Le cadre théorique utilisé dans le mémoire est le modèle écologique. Ce choix se justifie d'abord par le fait que la Société d'aide à l'enfance (SAE), à travers sa vision et le mandat légal dont elle est investie, a mis en place une variété de services qui protège non seulement l'enfant mais qui tient compte des caractéristiques de la famille, de son milieu d'appartenance, de son réseau de soutien social et de son environnement. Dans son approche, elle associe toutes les ressources disponibles incluant l'information, les références aux autres services communautaires, le counselling, le soutien et l'assistance aux familles et à leurs enfants. Et c'est ce que l'on trouve dans l'approche écologique.

L'approche écologique engage les forces positives chez le client et l'environnement, tente de supprimer les obstacles environnementaux, de changer les transactions négatives. Elle utilise le processus d'engagement, d'exploration, de contrat, concentre son effort sur les transitions de vie, sur l'incapacité de répondre aux environnements,

sur les événements de crise, et les difficultés de relations et de communication (Germaine, et Gitterman, cité dans Turner, 1996, p. 389-408, notre traduction). Elle est conçue pour augmenter l'estime de soi et pour développer les habiletés qui permettent de faire face à la réalité de la vie. Elle travaille aussi à faciliter le fonctionnement à l'intérieur d'un groupe et influence la structure environnementale, les réseaux sociaux et les environnements physiques (Germaine, et Gitterman, cité dans Turner, 1996, p. 389-408, notre traduction).

En nous référant à la figure 1 qui suit et s'inspirant de Pauzé (2011), il est aisé de voir les couches systémiques qui meublent ce modèle. Pauzé s'inspire des travaux de Bronfenbrenner (1979) qui présente les postulats et l'utilité de l'approche écologique dans l'étude du développement humain.

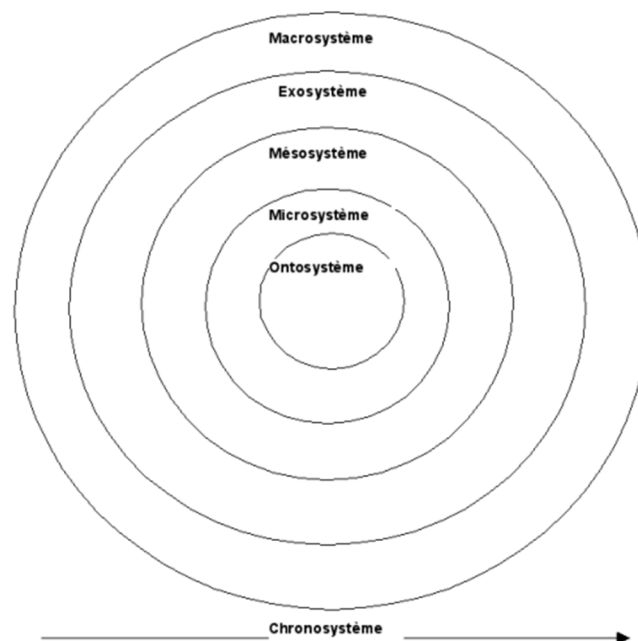


Figure 1 Schéma de l'environnement écologique selon Pauzé (2011)

Ainsi en prenant la famille comme l'objet central sur lequel va s'appliquer ce modèle, puisqu'on parle d'engagement familial et que ce sont sur les parents que l'emphase est mise, voici la lecture que cela nous donne.

La première couche systémique est l'ontosystème. Il correspond aux caractéristiques du système-client et prend en compte ses compétences et ses habiletés, mais aussi ses déficits et vulnérabilités. L'ontosystème jette un regard sur la famille de l'enfant, c'est-à-dire son ou ses parents. Il s'agit de s'interroger sur les habiletés et compétences qui peuvent aider les parents à jouer leurs rôles ou même à les renforcer pour le bien-être de l'enfant. Il s'agit aussi de connaître les déficits des parents, ce qui les rend si vulnérables et les empêche de bien assumer leur parentalité. Ça peut être par exemple la dépendance aux substances. Le modèle permet ainsi d'axer l'intervention sur les forces du client et sur ses besoins. Il permet aussi de tenir compte des forces et faiblesses de l'environnement. C'est la raison pour laquelle dans un plan d'intervention, on doit d'abord travailler sur le mésosystème et le microsystème avant le macrosystème. Par ailleurs, l'enfant, sa famille biologique, sa famille d'accueil dans la parenté sont en constante évolution, et les relations en constantes transformations.

La seconde couche est le microsystème. Il représente tous les systèmes immédiats et environnementaux que fréquentent les parents et l'enfant. Cela peut être leur voisinage, la communauté religieuse ou l'école de l'enfant (Pauzé, 2011). Dans ce système, on retrouve la parenté qui comprend les membres de la famille étendue des parents. Cette parenté est aussi étendue à toute autre personne au sein de la communauté ou du voisinage qui a des liens forts avec l'enfant.

Le mésosystème est la troisième couche systémique qui regroupe l'ensemble des relations et dynamiques qui se produisent entre les microsystèmes (Pauzé, 2011). Cette couche systémique permet de jeter un regard sur les dynamiques familiales

(liens conflictuels, réciproques, antagonistes) qui vont meubler les relations entre la famille de l'enfant et la parenté afin de les comprendre pour mieux y faire face. Ces dynamiques sont importantes à saisir car elles peuvent être délicates et elles vont considérablement influencer l'enfant quant au maintien de son sentiment d'appartenance, à la construction et à la consolidation de son lien d'attachement et enfin, à son développement psychosocial.

L'exosystème regroupe des environnements qui sont extérieurs aux parents mais qui les influencent de manière significative (Pauzé, 2011). Dans le cadre du placement de l'enfant dans la parenté, ce système peut être représenté par exemple, par le ministère des Services sociaux et communautaires, à travers les décisions prises ou à travers les lois édictées qui peuvent influencer les parents et les rapports qu'ils ont avec leur enfant.

La cinquième couche systémique est le macrosystème. Elle regroupe les valeurs, les croyances, les idéologies et les manières de vivre d'une culture. Cette couche va justifier le placement de l'enfant dans la parenté (Pauzé, 2011). En effet, le but de ce type de placement est de maintenir les valeurs familiales de l'enfant en le plaçant avec des personnes avec lesquelles il partage la même culture, de préserver les liens d'attachement avec sa famille d'origine, et de maintenir le sentiment d'appartenance.

Enfin, le modèle écologique est aussi composé du chronosystème qui est la couche systémique englobant les événements et les expériences vécus par la famille, c'est-à-dire les parents et les enfants, et qui pourront permettre de comprendre l'influence de ces événements sur leurs comportements. Cela peut référer ici à une séparation, un déménagement, un placement, à la durée d'un problème, ou même à l'âge des individus (Turcotte, Saint-Jacques et Pouliot, 2008). Ceci peut permettre à l'intervenante ou l'intervenant d'évaluer leur capacité à se servir des mécanismes de résolution de problèmes appris par le passé et susceptibles d'être utilisés afin de les

accompagner dans la reconstruction de leur vie. Prendre en compte le chronosystème, c'est reconnaître que la situation évolue à travers le temps et que celle-ci est empreinte d'adaptation, de développement.

Par ailleurs, depuis quelques années, on note un engouement pour les thérapies orientées vers les relations parent-enfant (et plus encore vers celles qui sont axées sur l'attachement de l'enfant à son parent), pour intervenir auprès des enfants et de leurs parents. Ces programmes d'intervention, testés et évalués, ont donné des résultats probants et très satisfaisants (Gagné, *et collab.*, 2012). Dans le même sens, Cicchetti et Lynch (1993) font référence au modèle écologique-transitionnel qui est en lien avec la théorie de l'attachement. Selon ce modèle, l'adaptation de l'enfant maltraité est influencée par divers niveaux systémiques, certains plus près de l'enfant, tel le système incluant les relations familiales. D'autres sont plus éloignés, tels les systèmes constitués de la communauté et des valeurs culturelles. Ce modèle accorde une importance particulière au système qui est le plus proche de l'enfant, à savoir la relation parent-enfant. De ce fait, les interactions parent-enfant qui caractérisent les familles maltraitantes auraient un effet plus direct sur la compromission du développement de l'enfant et de ses difficultés d'adaptation psychosociale que les variables comme la pauvreté ou les caractéristiques psychologiques du parent maltraitant (Cicchetti et Lynch, 1993). Selon ce modèle, ces interactions constituent une cible d'intervention de choix pour favoriser le développement de l'enfant parce que c'est à partir d'elles qu'on pourra agir sur les autres niveaux systémiques plus éloignés. Toutefois, le modèle écologique-transitionnel ne se focalise que sur la relation parent-enfant alors que la prise en compte simultanée des autres systèmes a plus d'impact sur l'enfant et son développement.

Ainsi, dans notre mémoire, notre choix ne portera seulement que sur le modèle écologique. En effet, ce modèle montre beaucoup plus les interactions et les influences qui se passent entre les différentes couches systémiques qui le composent.

Les modalités d'application du modèle écologique, ses méthodes ainsi que les compétences qu'il requiert des intervenantes et intervenants font qu'il prend en compte les éléments stressants de la vie et intervient dans la mesure du possible sur chacun d'eux, que ce soit au niveau de l'individu, de la famille, du groupe, de la communauté, du réseau de groupe social, de l'organisation, de l'environnement physique ou politique (Germaine, et Gitterman, cité dans Turner, 1996, p. 389-408, notre traduction).

1.2 Cadre conceptuel

Le placement de l'enfant dans la parenté fait intervenir plusieurs concepts. Lorsqu'on parle de ce type de placement, plusieurs paramètres entrent en ligne de compte. Il s'adresse à un enfant qui a été retiré aux soins de sa famille biologique, généralement à la suite de maltraitance, et qui est accueilli par une famille de substitution (dans ce cadre-ci, issue de la parenté). Cette dernière lui prodigue les soins nécessaires à son épanouissement et s'assure de maintenir les liens d'attachement à sa famille biologique. Tout cela se fait sous la supervision d'une tierce partie (les intervenantes et intervenants sociaux) qui amène les familles à s'engager dans ce processus à travers une approche de médiation.

Dans les sections qui suivent, nous verrons les concepts de maltraitance, de placement dans la parenté, de l'engagement familial, et de la médiation qu'offre les intervenantes et intervenants sociaux dans le cadre des rencontres entre les parties.

1.2.1 Maltraitance

La maltraitance envers un enfant se définit, selon les Nations Unies comme étant :

Toute forme de violence, d'atteinte ou de brutalités physiques et mentales, d'abandon ou de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation, y compris la violence sexuelle pendant qu'il est sous la garde de ses parents ou de l'un d'eux, de son ou ses représentants légaux ou de toute autre personne à qui il est confié (Convention Internationale relative aux Droits de l'Enfant de 1989, article 19, paragraphe 1).

La maltraitance regroupe donc plusieurs formes dont les quatre plus importantes sont : la négligence, l'abus physique, l'abus sexuel et l'abus psychologique et émotionnel.

Les Sociétés d'aide à l'enfance, à travers les *Échelles d'admissibilité* (2006) regroupent la maltraitance en trois grands groupes. Il y a les maux physiques ou sexuels infligés par action (force physique ou mauvais traitements, traitement cruel ou inapproprié, comportement sexuel abusif, menaces de faire du mal), les maux par omission (surveillance inadéquate, négligence vis-à-vis des besoins matériels essentiels de l'enfant, attitude de la personne responsable face à la santé physique, mentale ou affective de l'enfant), et les maux affectifs (exposition de l'enfant à un conflit entre adultes ou à des actes de violence entre partenaires).

La maltraitance s'avère être la principale cause du retrait des enfants pour leur placement en famille ou en institution. En 2008, selon Fallon, *et collab.* (2010), sur une population de 6 022 005 d'enfants au Canada, on dénombrait 235 842 enquêtes sur la maltraitance. Ces auteurs ajoutent qu'en Ontario, pour la même année, l'exposition à la violence conjugale se positionnait en tête de liste de la maltraitance avec 15 087 cas. Elle était suivie de la négligence avec 11 894 cas enregistrés, de l'abus physique dans lequel on dénombrait 7 936 cas, des mauvais traitements psychologiques présentant 2 884 cas et de l'abus sexuel qui enregistrait 771 cas. Toujours selon Fallon, *et collab.* (2010), les catégories d'incidents liés à la maltraitance sont l'abus physique, l'abus sexuel, la négligence, les mauvais traitements psychologiques et l'exposition à la violence.

Selon l'Association ontarienne des Sociétés d'aide à l'enfance :

Les raisons pour l'admission des enfants sont consignées dans un important rapport sur les services de soins aux enfants en Ontario. Les raisons les plus fréquentes sont :

- la négligence, 63 % ;
- les maux affectifs, 40 % ;
- les maux psychologiques, 33 % ;
- la violence familiale, 23 % ;
- le comportement problématique de l'enfant, 21 %.

Le rapport consigne également les problèmes qui façonnent la vie des enfants pris en charge par l'État depuis leur naissance.

- la négligence, 70 % ;
- le divorce ou séparation des parents, 50 % ;
- la violence entre les parents, 44 % ;
- l'abus de drogue ou d'alcool par la mère, 44 % ;
- l'abus de drogue ou d'alcool par le père, 33 % ;
- la misère, 26 % ;
- la mère a de graves problèmes psychiatriques, 21 % (2009, p. 26).

Ces données montrent que les enfants sont admis sous les soins à cause des expériences vécues d'abus ou de négligence comme l'indique Burnside (2012) :

These children are admitted to care as a result of experiences of abuse and neglect or other adverse childhood experiences from which their parents did not protect them. Other children may come into care when their parents are unable to manage their care needs as a result of their challenging needs. Children with complex needs may also still be living with their families, sometimes with the support of a child and family services agency, and other times managing on their own. But no matter where children are residing or who is providing for their care, their complex needs often require the involvement of services from other sectors: mental health, criminal justice, disability services, education and other specializations (Burnside, 2012, p. 11).

Selon Gagné, *et collab.* (2012), la maltraitance coûte énormément d'argent tant individuellement que collectivement à cause de ses effets dévastateurs sur les

victimes et les coûts financiers qui y sont liés. Une étude canadienne publiée en 2003 a estimé annuellement son coût à 15,7 milliards de dollars (Bowlus, McKenna, Day et Wright, 2003, p. 108, notre traduction).

Pour leur part, Cicchetti et Valentino (2006) disent que de nombreuses études ont démontré les effets des variables qui viennent des systèmes qui sont éloignés de l'enfant mais qui sont reliés à l'occurrence de la maltraitance parentale. Parmi les facteurs qui augmentent l'occurrence de la maltraitance, on a les situations de pauvreté et d'isolement social, le faible niveau d'éducation, l'accès difficile aux ressources communautaires, des troubles dépressifs et anxieux, les problèmes de toxicomanie, des retards intellectuels et une histoire chargée de violence et d'abandon dans le passé du maltraitant.

Crittenden (1999, citée dans Fortin, 2007) propose, quant à elle, une typologie des familles abusives et décrit quatre groupes. Le premier est constitué des familles à la fois abusives et négligentes. Il s'agit le plus souvent de mères peu éduquées avec souvent des problèmes de toxicomanie et de santé mentale. Le second groupe comprend les familles uniquement négligentes. Il s'agit souvent de familles monoparentales vivant dans une grande pauvreté, des mères isolées, seules, sans grand soutien de l'entourage, souvent dépressives avec une estime de soi très pauvre. Le troisième groupe est formé de la famille uniquement abusive. C'est une famille généralement bien intégrée dans sa communauté et bien perçue par l'entourage. Les parents sont en général rigides, exigeants, peu affectueux, souvent centrés sur leur propre carrière et sur leur image en tant qu'individus et en tant que famille. Finalement, le quatrième groupe est formé de la famille que l'on pourrait qualifier de marginalement maltraitante. Il s'agit de familles où le dérapage vers la maltraitance ne serait pas survenu n'eût été un stress particulier comme le départ ou la mort d'un conjoint, la perte d'un emploi, une faillite financière ou sociale, un problème d'alcoolisme, de toxicomanie ou de jeu compulsif.

Selon Cicchetti et Carlson (1989), il semble clair que l'âge, le sexe et l'ordre de naissance de l'enfant soient reliés aux incidents d'abus. Lors de leur analyse d'un échantillon d'enfants abusés, ils ont relevé que les enfants âgés de moins de trois ans étaient surreprésentés dans cette population d'enfants abusés. Dans cet échantillon, ils ont trouvé que 13,8 % des cas ont moins d'un an ; 75 % ont plus de deux ans et presque la moitié de ces enfants ont plus de six ans. 17 % étaient des adolescents.

Bref, on constate aussi que la maltraitance parentale a des effets dévastateurs sur le développement cognitif, social, émotionnel et neurophysiologique de l'enfant (Gagné, *et collab.*, 2012). Il ne fait donc aucun doute que lorsque des actes de maltraitance sévères sont posés contre l'enfant, les institutions chargées de veiller à sa protection prennent des dispositions pour l'en éloigner et le placer dans un cadre plus sécurisant dans lequel on lui prodiguera des soins et lui assurera son développement psychosocial.

Au Canada, les services qui s'occupent de la protection de l'enfance relèvent des gouvernements provinciaux et territoriaux. En Ontario, le retrait des enfants et, le cas échéant, leur placement dans la parenté, en famille d'accueil ou en institution pour une éventuelle adoption sont réglementés par la *Loi sur les services à l'enfance et la famille* (LSEF) (2006). C'est à la Société d'aide à l'enfance que revient le mandat de protection de ces enfants.

La Société d'aide à l'enfance (SAE) tient son mandat de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille de l'Ontario*. Ses fonctions, qui sont définies à la section 15, sont d'enquêter sur les allégations ou preuves selon lesquelles des enfants qui ont moins de seize ans peuvent avoir besoin de protection, d'offrir aux familles des services d'orientation, de consultation et d'autres services pour protéger les enfants ou pour empêcher que surviennent des situations qui nécessitent leur protection, de

fournir des soins aux enfants qui lui sont confiés et d'exercer une surveillance sur eux ou de les placer en vue de leur adoption.

1.2.2 Placement dans la parenté

Selon le Child Welfare League of America (2005), le placement est une prise en charge fournie par le système du bien-être de l'enfant et faite pour les enfants qui ont besoin d'être déplacés de leur lieu habituel de résidence. En cas de placement, l'enfant peut être admis dans divers milieux : dans la parenté, dans une maison d'hébergement d'urgence, dans une famille d'accueil, dans une maison d'accueil, dans une maison d'accueil thérapeutique, dans une maison de groupe, dans un centre thérapeutique résidentiel ou dans une maison indépendante pour les jeunes un peu plus âgés.

Concernant les types de placement, il faut noter qu'il y en a plusieurs. L'organisme Valoris pour enfants et adultes de Prescott-Russell (2014) les énonce. On a les placements permanents, les placements à court ou à moyen terme, les placements de répit, l'accueil d'enfants avec des besoins spéciaux, les placements en famille d'accueil en vue d'adoption, les placements d'urgence en foyer d'admission, les placements en chambres et pensions ou en appartements semi-supervisés et enfin, l'accueil d'adolescents.

Par placement familial, on entend l'accueil permanent d'un enfant, de jour et de nuit, pour quelque durée que ce soit, par une famille rémunérée qui, pendant toute la durée du placement, assure l'ensemble des soins et l'éducation de l'enfant, sans que celui-ci lui appartienne pour autant (David, 1989).

Quant au placement dans la parenté, la SAE de Toronto (Children's Aid Society, Toronto, 2015) le définit comme un arrangement dans lequel un parent ou quelqu'un

qui est un proche de l'enfant prend la responsabilité principale d'élever cet enfant. Cet arrangement peut se faire sous les soins de la SAE à travers une famille d'accueil, ou hors des soins de la SAE à travers une décision ou un arrangement pris par la Cour de justice de la famille (notre traduction).

Le placement est toujours ressenti comme un événement marquant, tant pour l'enfant que pour sa famille. Il survient généralement à la suite de dysfonctionnements ou d'incapacités que l'on peut noter chez les parents. Comme précisé à plus d'une reprise jusqu'ici, cela peut aller de l'abus à la toxicomanie, ou même des problèmes de santé physiques aux problèmes de santé mentale. Quel que soit ce qui s'est passé, il est difficile pour un enfant de se voir séparé de ses parents.

Beauvais-Godard (2012) relève que les services de protection à l'enfance, depuis l'agenda de *La Transformation* de 2005, misent beaucoup plus sur le placement dans la parenté comme l'option la plus avantageuse pour les enfants pris en charge par la SAE et soumis au placement. Cette tendance à maintenir l'enfant dans sa parenté est posée comme un idéal à poursuivre dans les prises en charge des enfants en difficulté. En plaçant l'enfant dans la parenté, on permet de maintenir les liens d'attachement de l'enfant à sa famille biologique dans l'éventualité de son retour. En effet, dans le cadre du placement, l'enfant va certes subir une période de traumatisme, de blessure, un temps plus ou moins long de séparation, mais il pourra aussi être confronté au retour à ses origines. Il est dans ce cas question, dans l'accompagnement éducatif, que ce retour ne soit pas principalement nostalgique du temps passé avec la parenté, mais qu'il ne génère pas non plus un conflit sous un autre mode avec sa famille biologique (Bass et Pellé, 2002). En cela, un engagement de la famille biologique tout comme de la parenté est important.

1.2.3 Engagement familial

Généralement, dans le cadre du retrait d'un enfant des soins et de la garde de sa famille biologique, les parents se retrouvent impliqués avec les services de protection de l'enfance et la justice. Il en ressort qu'à cause du caractère judiciairisé de la relation entre les services d'aide à l'enfance et ces familles, ces dernières, pour la plupart, participent involontairement aux services qui leur sont fournis.

Il faut noter que l'engagement des familles est un facteur fondamental de leur implication. Il va permettre aux parents de maintenir de solides liens entre la famille et l'enfant, à travers leur collaboration et leur participation aux différentes activités et tâches qui vont contribuer au bien-être de l'enfant. Blumenthal (1984) parle d'implication des parents et la décrit comme suit :

L'inclusion et/ou la participation active du père et/ou de la mère dans les activités, tâches, services et prises de décision pendant l'intervention des services de protection de l'enfance. Cette implication doit permettre aux parents d'être en interaction avec toutes les personnes appelées à intervenir auprès de leur enfant. (Blumenthal, 1984, p. 2, cité dans Saint-Jacques, *et collab.*, 2000).

L'engagement ne doit pas seulement être vu comme de la simple coopération. Les recherches révèlent que les intervenantes et intervenants tendent à interpréter la conformité des clients aux plans d'intervention comme un indicateur d'engagement, alors que les entrevues effectuées avec les parents donnent un autre avis (Regional Research Institute for Human Services, 1998). Pour leur part, Littell et Tajima (2000) distinguent entre la docilité et la collaboration, en décrivant la docilité comme étant caractérisée par la coopération et l'achèvement des tâches alors que la collaboration est perçue comme une entente et une implication avec les services de planification.

La collaboration est donc vue comme ayant un plus fort lien avec l'engagement. À ce titre, Staudt (2007) définit l'engagement à travers deux dimensions essentielles qui le caractérisent. D'une part, il y a la dimension comportementale qui regroupe

l'accomplissement des tâches, la performance du client et l'atteinte des objectifs. D'autre part, on a la dimension attitudinale qui regroupe l'investissement émotionnel du client et son implication dans le traitement considéré par lui comme bénéfique et utile. L'auteur considère cette dernière partie comme très importante car elle enlève le côté conformiste du client à respecter les ordonnances de la cour juste pour ne pas avoir à ses trousses les services de protection de l'enfance.

Contrairement à ce qu'on pense souvent des parents impliqués avec les services de protection de l'enfance, Yatchmenoff (2001) indique que la plupart ont un haut taux de réceptivité, indiquant qu'ils reconnaissent les problèmes reliés aux soins inadéquats fournis à leur enfant et qu'ils ont besoin d'aide. Cependant, cela ne veut pas dire qu'ils attendent de l'aide ni qu'ils vont s'investir dans le processus d'aide. La méfiance est souvent un facteur dans la résistance des parents à s'impliquer avec l'agence en dépit de leur acceptation de besoin d'aide. Vu l'intense implication des services de justice et le fait que les intervenantes et intervenants sont souvent appelés à présenter des informations devant la cour, cette méfiance est compréhensible. Yatchmenoff (2001) suggère que les intervenantes et intervenants dissipent cette méfiance à travers une communication claire qui explique le processus d'évaluation et de planification de service ainsi que leurs attentes pour le changement afin que dans la livraison des services, et l'évaluation des forces et besoins des familles, l'habileté des intervenantes et intervenants assurent l'engagement familial. Cela ne pourra se faire qu'à travers le désamorçage de leurs frustrations, l'utilisation de pratiques collaboratives et l'utilisation des forces de ces familles.

Finalement, il ne faut pas oublier de prendre en compte la triangulation dans laquelle l'intervenante ou l'intervenant se trouve impliqué(e) et qui provient des dynamiques familiales difficiles qui apparaissent entre la famille biologique de l'enfant et la parenté.

1.2.4 Triangulation

La triangulation peut être définie de plusieurs façons. On la retrouve tout autant dans le langage mathématique que dans le langage psychologique. Fosco et Grych (2008) décrivent le terme psychologique de la triangulation comme l'implication d'une troisième personne dans un conflit dyadique. En effet, la triangulation n'est pas possible avec deux personnes. Elle doit mettre en action une troisième personne qui va trianguler la conversation pour soit, s'allier avec l'une des parties en conflit ou désamorcer le conflit qui existe entre elles. Buehler et Welsh (2009) mentionnent que la triangulation apparaît lorsque deux personnes dans une famille amènent une tierce personne pour dissoudre le stress, l'anxiété ou la tension qui existe entre eux.

La triangulation lors du placement de l'enfant dans la parenté apparaît à la suite des dynamiques familiales conflictuelles et implique l'intervenante ou l'intervenant qui devient de ce fait la troisième personne qui est amenée par la famille et la parenté pour dissoudre ou abaisser leur niveau de stress, d'anxiété ou de tension concernant le devenir de l'enfant. Chipman *et collab.* (2002), dans leur étude sur la qualité de la parenté, rapportent que le travail avec le placement dans la parenté implique le travail avec les dynamiques familiales conflictuelles. Leur gestion prend la forme d'une triangulation qui implique non seulement les membres de la famille mais aussi l'intervenante ou l'intervenant. Chose encore plus importante, cette étude indique que les dynamiques familiales difficiles ont un effet négatif sur les intervenantes et intervenants parce qu'elles réduisent la confiance de ces derniers envers les membres de la famille tout en réduisant du même coup l'engouement de ces intervenantes et intervenants à s'engager avec ces membres de la famille qu'ils peuvent trouver manipulateurs.

C'est dans ce contexte qu'il est intéressant pour l'intervenante et l'intervenant de délimiter le cadre dans lequel ces interactions doivent se dérouler, de s'assurer de

clarifier et d'obtenir les attentes de chaque partie, et de les partager entre les parties concernées. Elle ou il doit informer chaque partie à propos de ce qui est attendu d'elle et de ce qu'elle peut obtenir. Tout ceci doit se faire dans le cadre de la loi ou d'un compromis, d'un arrangement satisfaisant pour tout le monde. Cette habileté de l'intervenante ou de l'intervenant se manifesterait à travers une médiation bien menée. En effet, elle va consister à rassembler toutes les parties autour de la table et ouvrir ainsi la voie à la médiation.

1.2.5 Médiation

Dans le cadre de la médiation en protection de la jeunesse, Brisson et Savourey définissent l'approche comme un :

Modèle d'intervention en protection de l'enfance ou de la jeunesse qui, adaptant l'esprit et le processus de médiation, renforce l'implication des familles dans la résolution de leurs difficultés ainsi que dans la mise en œuvre des changements nécessaires pour assurer la protection et la prise en compte des besoins de l'enfant. (Brisson et Savourey, 2012, p. 23).

Il faut faire remarquer que cette approche s'est inspirée de la médiation familiale qui est, selon Juston (2012) :

Une réponse spécifique à certaines situations de danger pour les enfants (notamment pour les ruptures familiales), aux conflits de loyauté, pour les familles en situation d'assistance éducative en milieu ouvert, etc. Elle permet alors de participer au travail d'accompagnement de la mesure d'assistance éducative en milieu ouvert, soutenir les familles avant, pendant et au retour d'un placement. (Juston, 2012, p. 59).

Selon le *Guide de normes de pratique en médiation familiale*, la médiation familiale est un mode de résolution des conflits par lequel un tiers impartial, dûment accrédité en vertu du règlement sur la médiation familiale, intervient dans le conflit, avec le

consentement des conjoints/parents, et les aide à négocier une entente équitable compte tenu de la législation et faisant l'objet d'un consentement libre et éclairé (Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), 2012). Tirant donc ses méthodes de la médiation familiale et se basant sur les lois en matière de protection de l'enfance, cette approche, en Ontario, va tirer son aspect légal de l'amendement à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF) de 2006 (La Transformation) qui demande aux Sociétés d'aide à l'enfance de considérer et/ou d'utiliser la médiation dans la résolution de conflits familiaux.

Les objectifs visés dans ce type de médiation sont de permettre que les deux parties en conflit puissent, avec un consentement libre, développer une entente qu'ils trouvent équitable et dans laquelle personne ne se sent pas lésée. En effet, cette entente résulte d'une décision éclairée de part et d'autre. Elle est obtenue à l'issue de l'identification des sources de conflit, de discussion et de négociations pour aboutir à une entente qui satisfasse les intérêts des parents et des enfants (COAMF, 2012, p. 6).

Les caractéristiques de cette médiation sont qu'elles prennent en compte les besoins et les intérêts des enfants et des parents. Elles impliquent le fait que les parents sont disposés à chercher une solution, que le processus se déroule en fonction du droit de la famille, qu'on recherche une équité à travers les solutions arrêtées, qu'on incite les parents à la divulgation de toute information pertinente, et que tout cela se passe dans le respect des parents, du processus de médiation, de la vie privée et de la confidentialité (COAMF, 2012, p. 6). De même, la confiance en la bonne foi de l'intervenant, l'engagement total au processus de médiation, puis la recherche et l'acceptation de solutions consensuelles et appropriées au bien-être de l'enfant sont le *leitmotiv* qui va animer les familles durant la médiation. Ainsi, ce qui était auparavant vu comme une intervention sous contrainte se transforme de ce fait en une *collaboration* empreinte de bonne volonté (Brisson et Savourey, 2012, p. 266).

La médiation dont nous parlons dans ce travail, et comme elle est mentionnée plus avant, et selon la définition de Brisson et Savourey (2012), se réfère à l'intervention qui prend place entre la famille d'origine, la famille d'accueil, l'enfant et l'intervenante ou l'intervenant pour arriver à un accord qui prend en compte les intérêts de l'enfant. Ce terme n'est donc pas utilisé dans sa modalité juridique, judiciaire ou professionnelle, ni ne fait référence de façon exclusive à la médiation formelle. Il est plutôt utilisé comme une approche d'intervention.

CHAPITRE II

PROBLÉMATIQUE, QUESTIONS ET HYPOTHÈSES DE RECHERCHE

Ce chapitre présente la problématique, les questions de recherche et les hypothèses de recherche. Nous exposons d'abord la recension des écrits concernant le placement dans la parenté et les résultats obtenus après son application, le point de vue des intervenantes et intervenants à propos de ce type de placement et leurs préoccupations quant à l'utilisation de la médiation. Ensuite, nous posons le problème de recherche duquel découlent plusieurs questions. Enfin, nous présentons nos hypothèses de recherche.

Plusieurs recherches ont été faites dans le but de comprendre, à la suite d'un placement d'enfant, l'impact de la séparation de cet enfant avec ses parents dans les diverses sphères de sa vie, et après que celui-ci ait développé la relation d'attachement avec eux. En effet, l'attachement dont la théorie a été développée par Bowlby (1978) peut être définie comme une stratégie ou la recherche de proximité utilisée par un enfant afin d'avoir la sécurité ou le confort dont il a besoin. Cet attachement va déterminer la manière dont l'enfant va établir ses liens sociaux avec le monde qui l'entoure. Comme le souligne Julien (2015) :

L'attachement a pour fonction de garantir la sécurité de la personne, et donne à la personne une possibilité d'explorer son environnement afin de s'épanouir comme individu. D'un côté, si les besoins de base de la personne sont atteints de façon prévisible et constante, la personne peut intérioriser cette sécurité et la manifeste par la suite par ses relations avec les autres personnes avec qui elle entre en relation. De l'autre côté, si les besoins de base ne sont atteints, que les soins ne sont pas prévisibles, qu'ils sont inconstants, l'enfant ne peut pas intérioriser le sentiment de sécurité et donc devient méfiant devant toutes les personnes avec qui elle entre en relation. (Julien, 2015, p. 37).

La plupart du temps, les enfants sont placés sous les soins des SAE pour la seconde raison. À cet effet, pour réussir le placement, Germain, *et collab.* (1994) soulignent la nécessité d'une concertation entre intervenantes et intervenants pour partager leurs expériences et en retirer une façon commune d'intervention. Selon ces auteurs, cette façon d'intervenir aurait pour objectif de réduire le plus possible les effets destructeurs des ruptures brusques et d'ouvrir un espace où l'enfant pourrait, d'une part, conserver les liens avec sa famille biologique et, d'autre part, créer de nouveaux liens.

Car c'est dans la mesure où tous ces liens, anciens et nouveaux, demeurent vivants chez lui et qu'il entretient un dialogue incessant avec son milieu que l'enfant peut, en dépit de la souffrance, continuer son évolution humaine. (Germain, *et collab.*, 1994, p. 15)

Hurley (2009) faisant une analyse sur l'impact des membres de la parenté et le placement permanent sur les enfants en placement, note que le nombre d'enfants placés dans la parenté et ayant de sévères problèmes de comportement et/ou d'indices d'adaptation était de manière significative plus bas que celui des enfants qui sont placés dans les autres foyers d'accueil. Perry, Daly et Kotler (2012), allant dans le même sens que Hurley (2009), ont présenté une étude comparative sur la stabilité des placements dans la parenté et dans des familles d'accueil autres, effectués par un organisme de protection de l'enfance de l'Ontario, et portant sur 880 familles d'accueil et 389 familles ayant un lien de parenté avec l'enfant. En analysant les données administratives concernant les enfants retirés à leurs parents, entre 2008 et 2010, ces chercheurs ont trouvé que dans les six mois suivant le placement, les placements dans la parenté duraient en moyenne 30 jours de plus que ceux effectués ailleurs que dans la parenté. Même si la plupart des placements en famille d'accueil autre étaient à même de durer moins longtemps que ceux dans la parenté, les enfants placés dans la parenté retournaient plus facilement chez leurs parents que ceux placés en famille d'accueil autre. De plus, les enfants placés en famille d'accueil autre et qui

sont retournés chez leurs parents avaient plus de risque de se retrouver placés de nouveau que ceux qui étaient placés chez un membre de la parenté. Enfin, la stabilité des soins offerts par la parenté persistait même quand on tenait compte de l'âge et du type de maltraitance de l'enfant. Cependant, Falconnier (2010), se penchant sur le placement dans la parenté des enfants à risque, mentionne que des questions demeurent quant à la qualité des placements dans la famille, comparé aux autres foyers d'accueil et comment se fait cette évaluation. En explorant les caractéristiques des enfants et de celles qui en ont la charge dans la parenté, et en examinant les outils existants pour mesurer la qualité de ces placements dans la parenté, il en déduit que ces enfants vivent dans des circonstances uniques qui doivent être prises en considération afin de développer un instrument qui permettra de mesurer la qualité de ces placements.

Concernant le point de vue des intervenantes et intervenants affectés au bien-être de l'enfant, à propos des placements dans la parenté, Peters (2005) montre que ces personnes sont en proie à plusieurs difficultés. Par exemple, il parle de difficultés telles : le volume de temps consacré au placement dans la parenté ; les fréquentes difficultés à gérer la triangulation entre la famille de placement, la famille biologique de l'enfant et les travailleuses et travailleurs sociaux ; le manque de politique claire et cohérente concernant le travail avec la parenté et, la montée du sentiment de risque pour l'enfant. Dans cette étude, les intervenantes et intervenants identifient les pressions auxquelles ils sont confrontés au sein de la triangulation comme la plus difficile manifestation des dynamiques familiales. Par ailleurs, le rôle de médiation que ces intervenantes et intervenants jouent dans la triangulation fait qu'ils sont en proie à une certaine ambivalence. D'une part, les parents biologiques, tout comme les parents d'accueil, sont quelques fois manipulateurs et mettent l'enfant au centre de leurs intrigues. D'autre part, ces intervenantes et intervenants pensent que leur formation relative au placement dans la parenté ne les prépare pas à faire face aux dynamiques familiales conflictuelles. Ce qui fait qu'ils s'inquiètent constamment de

la sécurité de l'enfant et s'interrogent souvent s'ils ont fait le bon choix de placer l'enfant avec cette parenté (Peters, 2005).

Drapeau, *et collab.* (2014), qui ont mené une étude qualitative auprès de 33 intervenantes et intervenants qui pratiquent l'approche de médiation, ont analysé les perceptions qu'ont ces derniers concernant l'utilisation de cette méthode d'intervention. Il ressort des résultats obtenus que cette approche rencontrait globalement la satisfaction des intervenantes et intervenants dans la mesure où elle diminuait les conflits entre les parties impliquées et, par conséquent, améliorait la collaboration et la communication avec la famille. La médiation rencontrait aussi la satisfaction des parents car elle leur permettait d'être partie prenante dans les décisions prises, de sentir qu'il y avait un partage effectif du pouvoir et dans ce cas, de baisser leur méfiance face à des services et interventions qu'ils n'avaient auparavant pas demandés. Toutefois, Drapeau, *et collab.* (2014) mentionnent que les intervenantes et intervenants n'ont pas manqué d'attirer l'attention sur la complexité du double rôle rattaché à la fonction de médiation en ce qui concerne d'une part, le soutien aux parents et, d'autre part, la protection de l'enfant. En effet, les intérêts et les besoins des parties impliquées peuvent prêter à confusion, compromettant quelquefois l'équilibre qui doit être maintenu. Ainsi, cette approche pourrait demander plus d'investissements et d'efforts dans son application auprès de couples en proie à des conflits de séparation, ou encore dans les cas d'aliénation parentale ou de violence conjugale.

Au vu de la recension des écrits, la question générale de recherche qui se dégage en lien avec le thème de recherche est la suivante. Que font exactement les intervenantes et intervenants dans le cadre de la médiation afin d'impliquer les parents à participer au bon déroulement du placement de l'enfant dans la parenté ?

Cette question générale soulève quatre questions spécifiques et des sous-questions qui sont :

1. Comment parviennent-ils à rassembler des parents (familles) en conflits pour qu'ils s'entendent sur un projet commun qui protège les intérêts de l'enfant ?
 - Comment réussissent-ils à faire asseoir ensemble, autour d'une même table les parties impliquées ?
 - Quelles sont les attentes de part et d'autre, et comment sont-elles satisfaites ?
 - Comment amènent-ils les parents à s'engager avec toutes les autres parties à travers une implication et une collaboration volontaires ?
 - Comment préparent-ils chaque partie avant d'organiser la rencontre familiale ?
 - Quels sont les éléments qu'ils prennent en considération pour y arriver ?
 - Combien de temps cela prend-t-il pour préparer les parties impliquées à se rencontrer ?
2. Comment conserver l'équilibre chez l'enfant et préserver ses intérêts lorsque sa famille biologique et sa famille d'accueil se disputent les rôles parentaux ?
 - Quelles sont les aptitudes dont ont besoin ces intervenantes et intervenants pour bien mener une médiation ?
 - Reçoivent-ils une formation de la part de la SAE pour conduire une médiation ?
 - Si oui, cette formation les prépare-t-elle à faire face aux dynamiques familiales conflictuelles ?
 - Ont-ils besoin d'outils supplémentaires pour améliorer leur travail auprès de ces familles ?

3. Comment arrivent-ils à gérer la complexité du double rôle d'intervenante et intervenant chargés de protéger les intérêts de l'enfant et du rôle de médiatrice et médiateur ?
 - Les intervenantes et intervenants peuvent-ils rester neutres tout en préservant les intérêts de l'enfant ?
 - Comment concilient-ils les besoins de l'enfant et ceux des parents quand ces besoins peuvent être différents et opposés ?
 - Comment réussissent-ils à dissocier ou à combiner leur fonction d'intervenantes, intervenants et de médiatrices, médiateurs ?
4. Enfin, quelles pratiques d'intervention utilisent-ils pour faciliter l'engagement des parents ?
 - Comment s'y prennent-ils pour maintenir les parents dans le processus de médiation ?
 - Comment obtiennent-ils l'adhésion des parents aux décisions prises ?

C'est au regard de toutes ces interrogations que nous croyons que nos questions de recherche sont des défis que l'approche de médiation pourra résoudre. Nous pensons qu'elles nous permettront de valider nos hypothèses selon lesquelles :

- La médiation comme approche d'intervention va permettre aux intervenantes et intervenants de mieux gérer les dynamiques familiales conflictuelles et de favoriser l'engagement des parents biologiques de l'enfant.
- L'engagement parental qui en ressortira va permettre la stabilité du placement, le développement des liens d'attachement, et la formation de l'identité de l'enfant pour son développement psychosocial.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Le but de cette étude est de rendre compte, en ce qui concerne le placement de l'enfant dans la parenté, de la qualité des interventions des intervenantes et intervenants à travers leur utilisation de la médiation dans leur interaction avec les familles impliquées. D'une part, nous désirons savoir ce que font ces intervenantes et intervenants dans le cadre de la médiation afin d'impliquer les parents à participer au bon déroulement du placement de l'enfant dans la parenté, de recueillir leurs opinions et perceptions, et des effets de l'utilisation de cette médiation sur les parents. D'autre part, il s'agit aussi de comprendre comment cette médiation peut amener les familles impliquées à mieux s'engager pour assurer l'intérêt et le bien-être de l'enfant. Puisque cette étude est basée sur les expériences des personnes (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000), sur la manière dont elles s'y prennent pour exécuter leurs tâches, la nature de l'analyse est à caractère exploratoire et la démarche méthodologique appropriée pour explorer ces questions est de ce fait qualitative.

Nous abordons maintenant la question de la population à l'étude ainsi que ses caractéristiques, le mode de collecte des données, les instruments qui ont été utilisés, l'analyse des données et, enfin, les considérations éthiques qui en découlent.

3.1 Population à l'étude

La population étudiée est constituée d'intervenantes et d'intervenants chargés du placement de l'enfant dans la parenté et travaillant au sein d'une des Sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario. Tel qu'explicité plus haut, c'est cette population qui doit appliquer les règles et consignes qui régissent le placement de l'enfant dans la parenté ainsi que les relations à entretenir avec les parents (médiation).

Selon le Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario (2016), la province de l'Ontario compte neuf sociétés autochtones de bien-être de l'enfance et 38 sociétés d'aide à l'enfance (dont trois d'entre elles sont à caractère confessionnel). Il faut ajouter que chaque société est autonome. Les SAE sont installées partout dans la province avec une plus forte concentration au Sud, à l'Est et à l'Ouest.

3.2 Critères de sélection

Les intervenantes et intervenants sélectionnés dans la recherche doivent avoir travaillé au moins deux ans dans le département du placement dans la parenté. Pour la recherche, il était important que ces derniers aient géré plusieurs dossiers de placements d'enfants dans la parenté. Cela permet à l'étude d'être enrichie d'une somme d'expériences de placements dans la parenté qui se sont plus ou moins bien déroulés, ainsi que des multiples interactions et échanges avec les parents.

L'âge, l'ethnie ou le sexe des personnes à interroger n'ont pas fait l'objet d'un critère de sélection parce que ces éléments n'ont pas d'incidence particulière dans notre étude, ni dans l'analyse des données que nous voulons recueillir. Concernant l'âge plus particulièrement, des intervenantes ou intervenants pourraient être très âgés mais pourraient aussi manquer de suffisamment d'expérience parce que nouvellement affectés dans le département du placement dans la parenté. À l'opposé, une intervenante ou un intervenant plus jeune pourrait avoir le nombre d'années d'expérience requis. Donc, le fait de rechercher des intervenantes et intervenants qui ont au moins deux ans de pratique permet de contourner le critère d'âge.

L'étude aurait pu insérer un autre critère de sélection de la population à l'étude en prenant seulement les intervenantes et intervenants qui auraient reçu une formation préalable en médiation. En effet, cette étude aurait pu s'adresser à des intervenantes et

intervenants qui utilisent la médiation dans le cadre du placement de l'enfant dans la parenté. Cependant, nous voulions savoir si certaines habiletés, hormis celles que donne la formation en médiation, sont incluses dans le curriculum des intervenantes et intervenants de sorte qu'elles peuvent les aider à faire de la médiation face aux dynamiques familiales conflictuelles. Cela permettra de faire des recommandations quant à l'insertion ou non d'une formation en médiation dans le curriculum des étudiantes et étudiants en service social.

3.3 Méthode et technique d'échantillonnage

Du fait de la nature exploratoire et qualitative de notre mémoire de recherche, la méthode d'échantillonnage que nous avons utilisé est la méthode non probabiliste avec échantillon typique couplé avec l'échantillon volontaire. Cette méthode, à la différence de la méthode probabiliste qui demande qu'un grand nombre de personnes soit pris en compte, nous permet de choisir un nombre très limité de participants qui revêtent certaines caractéristiques précises (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Ces caractéristiques sont : la province de l'Ontario, l'organisme de protection de l'enfance (SAE), le département qui fournit les services de placement dans la famille, et le nombre d'années d'expérience au sein de ce département.

L'échantillon typique, qui est aussi appelé échantillonnage par choix raisonné, consiste à choisir un type bien déterminé comme échantillon (Fortin, 2008). Cela signifie que nous avons choisi notre échantillon en fonction de caractéristiques bien précises au sein de la population-mère (Chauchat, 1985). En plus, du fait que nos participantes et participants sont des intervenantes et intervenants chargés du placement de l'enfant dans la parenté, elles et ils doivent avoir au moins deux années d'expérience de pratique au sein de ce service de placement. Elles et ils ont donc été choisis en fonction de critères de sélection qui ont été établis au préalable (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000).

Pour choisir ces personnes, l'échantillonnage volontaire a consisté, comme son nom l'indique, à faire appel à des personnes volontaires pour participer à l'étude (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Cette technique a l'avantage de faire participer des personnes qui sont motivées à donner de leur temps pour partager leurs expériences, leurs opinions, et à faire des recommandations. Afin de recruter ces personnes, nous avons fait parvenir un courrier électronique à une personne-ressource au sein de chacune des quatorze Sociétés d'aide à l'enfance qui avaient été ciblées au départ, afin de solliciter la collaboration des personnes susceptibles de correspondre aux critères recherchés pour cette étude. Ces personnes-ressources étaient soit les superviseuses de l'assurance qualité pour certaines agences, soit l'assistante en communication ou la responsable des ressources humaines pour d'autres agences.

3.4 Taille de l'échantillon

En recherche qualitative, la taille de l'échantillon est relativement importante. Toutefois, elle dépend généralement de ce qu'on cherche à savoir, de l'objet ainsi que des enjeux de la recherche (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Par ailleurs, il faut tenir compte de ce qu'on appelle le principe de la saturation. C'est un principe selon lequel on a un échantillon assez grand lorsqu'à travers la collecte des données, on n'apprend plus rien de nouveau. Et ce nombre est généralement atteint au bout de trente entrevues, pour ce qui concerne cette technique de collecte de données (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Nous n'avons pas atteint ce principe de saturation parce que d'une part, nous ne comptions pas en recruter autant et, d'autre part, nous n'avons pu recruter que neuf participantes et participants malgré tous les efforts consacrés à cette activité. Il faut cependant souligner le fait qu'en dépit de ce petit nombre de personnes recrutées, il apparaissait souvent qu'on avait de la redondance, surtout au niveau des réponses données par les participantes et participants concernant certains termes ou définitions comme le placement ou la médiation, comme nous le constaterons dans le chapitre touchant l'analyse des

données. Cela arrive quand ces termes ou définitions font partie des standards et normes des SAE.

Grâce à la technique d'échantillonnage volontaire, nous comptions recruter entre quinze et vingt participants, en espérant avoir une ou un à deux intervenantes ou intervenants par Société d'aide à l'enfance, tout en sachant aussi que certaines requêtes d'entrevue pourraient ne pas trouver d'avis favorable. Les Sociétés d'aide à l'enfance qui ont été ciblées étaient au nombre de quatorze et regroupaient les SAE catholiques de Toronto et Hamilton, puis les SAE de Sudbury, North Bay, Timmins, Toronto, Hamilton, Ottawa, Prescott-Russell, Cornwall, Niagara, London, Algoma (Sault Sainte-Marie) et Chatham-Kent. Face au silence de plusieurs d'entre elles, concernant notre requête d'entrevue, nous avons dû élargir notre cible en y incluant les agences de Brantford, Kitchener, St. Thomas, Stratford et Kingston. Ceci porte les SAE sollicitées au nombre de dix-neuf réparties géographiquement comme suit : dix au Sud (London, Niagara, Hamilton, Toronto, Saint-Thomas, Brantford, Kitchener, Stratford et les deux agences catholiques de Toronto et Hamilton), quatre au Nord (North Bay, Sudbury, Timmins et Algoma), quatre à l'Est (Kingston, Cornwall, Ottawa et Prescott-Russell) et une au Sud-Ouest (Chatham-Kent). Nous avons donc couvert une bonne partie de l'Ontario à travers la sollicitation des entrevues.

Au total, nous n'avons pu avoir que neuf participantes et participants à cause de certains refus dus en grande partie à l'encadrement de stagiaires qui étaient la priorité de plusieurs agences, et à la charge élevée de travail des intervenantes et intervenants qui ne pouvaient pas consacrer une heure de temps à l'entrevue. En tout, sept femmes et deux hommes ont participé aux entrevues. Ce nombre est inférieur à nos attentes. Toutefois, la qualité des questions de recherche, et surtout des réponses des participantes et participants nous a permis de couvrir suffisamment le sujet. En effet, certains des participantes et participants ont des qualités ou fonctions spécifiques qui ont enrichi notre étude. Nous avons bénéficié des propos de deux superviseurs, qui

ont été intervenante et intervenant dans le placement de l'enfant dans la parenté durant des années avant d'accéder à leur poste actuel. Leurs contributions ont été d'un apport considérable, tant à cause de leur longue expérience aussi bien dans la protection de l'enfance que dans le placement dans la parenté, qu'à cause de leur position actuelle qui leur permet d'avoir un retour de ce qui se passe sur le terrain.

3.5 Outil de collecte des données

Dans cette recherche, nous avons utilisé l'entrevue comme outil de cueillette des données. Généralement, on peut utiliser : l'entrevue structurée, l'entrevue semi-structurée et l'entrevue non structurée centrée (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Nous avons choisi d'utiliser l'entrevue semi-structurée car elle permet de recueillir les points de vue, les opinions et les représentations des participantes et participants concernant le sujet traité. Par ailleurs, l'entrevue semi-structurée permet au chercheur de laisser les participantes et participants s'exprimer de manière libre et personnelle sur le thème proposé (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). L'entrevue semi-structurée permet un niveau de profondeur suffisant pour les besoins de notre recherche. Finalement, elle permet de se centrer sur des thèmes choisis, en lien avec les questions d'entrevue, tout en laissant un certain degré de liberté aux participantes et participants.

L'entrevue semi-structurée comporte certes des sujets et questions prédéfinis, mais les questions sont ouvertes et ne répondent pas nécessairement au respect d'une séquence prédéfinie (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Les principaux thèmes de cette entrevue semi-structurée ont été axés sur le rôle des intervenantes et intervenants dans le cadre du placement de l'enfant dans la parenté, puis dans le cadre de la médiation, de leurs relations avec les familles, des attentes des différentes parties impliquées dans le placement, des succès et défis rencontrés par ces intervenantes et intervenants sur le terrain et, enfin, sur les actions ou politiques qui

peuvent les aider à améliorer et faciliter la prestation de leurs services (voir le questionnaire d'entrevue à l'annexe 3).

La grille d'entrevue a été construite à partir des thèmes que nous voulions explorer et aborder avec les participantes et participants à l'entrevue. Elle a été écrite en deux versions, française et anglaise, pour pouvoir faire l'entrevue aussi bien avec les francophones qu'avec les anglophones (voir Annexe 3). Le projet de recherche et les deux versions du questionnaire ont été approuvés par le Comité Éthique et de la recherche de l'Université Laurentienne (CERUL) avant qu'elles ne soient soumises aux participantes et participants. La grille d'entrevue a été testée avec la première participante et a répondu à nos attentes. Au niveau du temps, cette première entrevue s'est déroulée en quarante-trois minutes. Au niveau de la compréhension des questions, la participante n'a eu aucune difficulté à en saisir le sens et y répondre. Au niveau de l'agencement des idées et des thèmes, les réponses aux questions se suivaient de façon logique pour la participante et s'imbriquaient aisément les unes aux autres. Nous avons donc choisi de garder cette entrevue.

Les défis que nous avions étaient d'une part la traduction de la grille d'entrevue en anglais et d'autre part, la capacité de conduire l'entrevue jusqu'à son terme en étant assuré qu'en nous exprimant en anglais avec un accent francophone, la participante comprendrait les questions. Le premier défi a été relevé en soumettant la grille d'entrevue à une travailleuse sociale parfaitement bilingue qui l'a validé tant au niveau de la grammaire que de la terminologie de certains mots et des expressions utilisées. Le second défi a été résolu grâce à la première participante qui, remarquant nos petites hésitations lors de la phase de présentation des différentes étapes de l'entrevue, nous a mis à l'aise en nous disant avec beaucoup d'humour qu'elle comprenait un peu le français et que notre accent ne devrait pas lui poser de problème. Cette entrevue nous a permis d'être plus confiant et à l'aise pour la suite des entrevues.

Dans l'ensemble, ces entrevues avaient une durée oscillant entre quarante-cinq minutes et une heure. Elles se sont toutes déroulées dans les locaux des SAE participantes. Il n'y a pas eu d'incidents et les risques pour qu'il y en ait étaient minimes, voire inexistants. Les entrevues se sont déroulées de manière cordiale et dans une bonne atmosphère de respect, de bonne humeur, d'humour et de partage. Dans certaines agences de la SAE, une salle a été mise à disposition pour les entrevues alors que dans d'autres, les entrevues se sont déroulées dans les bureaux des participantes et participants.

Les participantes et participants étaient à l'aise et contents de partager leurs expériences, opinions et recommandations pour l'amélioration du programme de placement dans la parenté, tout en espérant que ces recommandations soient entendues et prises en compte.

3.6 Analyse des données

L'analyse des données s'est effectuée à l'aide de l'analyse de contenu thématique. En ce sens, nous avons analysé les données recueillies lors des entrevues afin de faire ressortir les opinions des intervenantes et intervenants participant à l'étude. Selon Bardin (1977), l'analyse de contenu est un ensemble d'instruments méthodologiques de plus en plus raffinés qui demande un effort d'interprétation qui balance entre la rigueur de l'objectivité, et la fécondité de la subjectivité. Ce type d'analyse permet de classer et codifier les éléments importants d'un discours dans des thèmes ou catégories pour mieux faire émerger le sens (Gauthier, 2000). Bardin (1977) organise cette analyse de contenu en trois grandes phases (la première phase étant la pré-analyse, la deuxième phase étant l'exploitation du matériel et enfin la troisième phase étant le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation), alors que L'Écuyer (1990) et Gauthier (2000) la répartissent en six étapes. Nous avons choisi les étapes

présentées par Gauthier (2000), parce qu'elles nous ont semblé plus détaillées et qu'elles répondaient à la façon dont nous avons voulu faire cette analyse. D'ailleurs, selon L'Écuyer (1990), le choix de la méthode d'exploitation ne doit pas se faire parce que c'est la méthode d'un groupe donné à une époque donnée, mais parce que c'est la méthode qui permet au chercheur d'atteindre ses objectifs tout en répondant aux types particuliers des questions posés. Nous avons commencé d'abord par préparer le matériel d'analyse, faire la pré-analyse, choisir l'unité d'analyse, puis exploiter les résultats, les analyser et les interpréter.

La première étape a consisté à préparer le matériel qui doit être analysé en retranscrivant les entrevues réalisées auprès des participantes et participants à l'étude. Les transcriptions commençaient juste après les entrevues, de telle sorte qu'elles nous permettaient, en cas d'omission, de mieux nous préparer pour les entrevues suivantes (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Il a fallu, après la transcription des entrevues, traduire celles-ci de l'anglais au français. Pour ce faire, nous avons eu recours à un logiciel de traduction en ligne appelé *Reverso*, et ces traductions ont été vérifiées par une travailleuse sociale bilingue. Il faut aussi mentionner que la plupart des participantes et participants parlaient sans précipitation et articulaient bien les mots, ce qui a facilité la transcription des entrevues et la traduction de celles-ci de l'anglais au français.

La seconde étape nous a amené à faire une lecture préliminaire des entrevues et nous a aidé à nous familiariser avec l'ensemble du matériel, à nous faire une idée des différents thèmes émergents, et que nous pourrions retenir lors de la classification, ou même de certains thèmes auxquels nous n'avions pas pensé mais qui pouvaient émerger des différents discours recueillis (Mongeau, 2011).

La troisième étape a consisté à extraire de notre matériel de petites unités de sens pour ensuite les regrouper dans d'autres ensembles plus grands qui sont utilisés pour

la codification (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Elles consistent en des mots, des phrases ou groupes de mots porteurs de sens particuliers au milieu de tout ce flot de discours. Étant donné le nombre peu élevé des entrevues réalisées, nous avons opté pour la saisie et le codage manuels en utilisant le logiciel Microsoft Word. Cela nous a permis de classer et de catégoriser le contenu de nos entrevues. À l'aide de ce codage fait manuellement, nous avons créé des fichiers selon les catégories et les sous-catégories abordées dans les entrevues. Ensuite, nous avons regroupé dans chaque fichier correspondant, les réponses des participantes et participants en fonction de ces catégories et sous-catégories.

L'ensemble de tout ce matériel a été largement exploité. Cependant, il est tout à fait possible qu'une autre approche ou technique d'exploitation de ce matériel pourrait ouvrir la voie à d'autres orientations ou interprétations. Comme le dit Bardin :

Les résultats acquis, la confrontation systématique avec le matériel, le type d'inférences obtenues peuvent servir de base à une autre analyse ordonnée autour de nouvelles dimensions théoriques ou pratiquées grâce à des techniques différentes. (Bardin, 1977, p. 100).

Enfin, la quatrième étape est relative à la phase de catégorisation qui a consisté à élaborer une grille de catégories, donc des rubriques dans lesquelles on pourra mettre des éléments qui ont des caractères communs et ensuite, à classer les données du corpus dans ladite grille (Bardin, 1977). L'exploitation de ces résultats s'est faite à travers leur organisation dans les différentes catégories construites comme le placement dans la parenté, la triangulation, la médiation et l'engagement familial. On a pu ensuite les regrouper dans des sous-catégories comme par exemple la qualité des interventions dans l'implication, les défis lors du placement ou bien la complexité de la neutralité rattachée à la fonction de la médiation. Ainsi dans la catégorie « placement dans la parenté » qui a trois sous-catégories qui sont « définition », « raisons » et « défis », nous avons donné respectivement aux fichiers appartenant à

cette première catégorie, le code A1, A2 et A3. Par exemple, toutes les réponses données pour la définition du placement dans la parenté se sont retrouvées de ce fait sur un seul fichier et cela nous a facilité la tâche pour les lire et surligner les points essentiels et/ou communs qui en ressortaient.

Le tableau suivant résume les catégories et sous-catégories abordées dans le guide d'entrevue.

Tableau 1 Catégories et sous-catégories d'analyse des données

Catégorie	Sous-catégorie	Réponses des participants
A/ Placement dans la parenté	1/ Définition	Participant 1
		Participant 2
		Participant 3
		Participant 4
		Participant 5
		Participant 6
		Participant 7
		Participant 8
		Participant 9
	2/ Raisons	
	3/ Défis	
B/ Triangulation	1/ Attentes SAE	
	2/ Attentes famille	
	3/ Attentes parenté	
	4/ Gains SAE	
	5/ Gains famille	
	6/ Gains parenté	
C/ Médiation	1/ Définition	
	2/ Défis	
	3/ Neutralité des intervenants	
	4/ Formation	
	5/ Utilisation de la médiation	
D/ Engagement familial	1/ Défis	

La cinquième étape a consisté à faire l'analyse qualitative de ce matériel, selon les catégories établies afin de pour pouvoir en dégager les idées principales qui vont nous permettre de répondre aux nombreuses interrogations qui meublent notre projet de recherche. Finalement, la sixième étape, qui est l'interprétation des résultats, nous a permis, en la soumettant aux questions de recherche, de recueillir et d'exposer les idées qui se dégagent et qui sont d'une très grande importance ou qui revêtent une signification particulière (Mayer, Ouellet, Saint-Jacques, *et collab.*, 2000).

3.7 Éthique de la recherche

Au moment des entrevues, nous avons soumis aux participantes et participants un formulaire de consentement dont elles et ils devaient prendre connaissance et qu'ils devaient signer. Celui-ci présente le but de la recherche, les bénéfices qui en seront tirés, nos attentes par rapport à leur participation à l'étude, les règles qui sont relatives à la confidentialité ainsi que la protection de leur identité (voir l'annexe 2). Ce formulaire est en conformité avec l'Énoncé Politique des Trois Conseils (ÉPTC) qui a été adopté par l'Université Laurentienne. En effet, toutes les recherches effectuées par les membres du corps professoral, la population étudiante ou les employés et impliquant la présence de sujets humains doivent être soumises à un examen déontologique. Le Comité Éthique de la Recherche de l'Université Laurentienne (CERUL) est responsable de toutes les recherches effectuées sur ou avec des sujets humains à l'Université Laurentienne (<https://laurentian.ca/office-research-services>).

Dans le but de conserver l'anonymat des participantes et participants, donc de protéger leur identité, les mesures suivantes ont été prises pour dénominaliser les données. D'abord, aucun nom n'a été associé aux entrevues qui ont été effectuées. Toutes leurs réponses ont été codées en utilisant le terme « participante » ou «

participant », selon qu'il s'agisse d'une femme ou d'un homme. De plus, nous y avons ajouté un numéro allant de 1 à 9. Dans le chapitre qui suivra, le terme et le numéro représentent la personne participant à l'étude. Ensuite, aucun nom d'agence ni aucune aire géographique n'ont été mentionnés, encore moins associés aux réponses données, ne donnant ainsi aucune possibilité de localisation des participantes et participants. Finalement, aucun nom des personnes ayant été desservies par les participantes et participants n'a été donné.

Le formulaire de consentement contient, outre la possibilité pour eux de se retirer de l'étude à tout moment, les dispositions prises pour assurer la prise en charge psychologique des participantes et participants qui en éprouveront le besoin. Il consiste à s'appuyer sur le service de counselling de l'agence qui sera actionné en cas de besoin. C'est la raison pour laquelle toutes les entrevues se sont déroulées au sein des agences et aux heures ouvrables. Par ailleurs, ce même formulaire mentionne les dispositions qui ont été mises en place pour la conservation sécurisée des données recueillies et la destruction des enregistrements audio faits après leur transcription. Il s'agit d'une part, de la destruction des enregistrements audio après leur transcription et d'autre part, de la conservation de ces transcriptions pendant cinq ans dans un ordinateur auquel nous seul avons accès. Enfin, il mentionne les personnes à contacter en cas de complément d'information ou de plainte (voir l'annexe 2).

CHAPITRE IV

ANALYSE DES DONNÉES

Ce chapitre présente les résultats obtenus lors de la cueillette des données qui s'est faite à partir des entrevues effectuées auprès des intervenantes et intervenants de quelques Sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario. Les résultats sont présentés en fonction des questions de recherche et se retrouvent dans quatre grandes parties. Pour procéder à l'analyse de ces résultats obtenus lors des entrevues individuelles auprès des participantes et participants, les principaux thèmes de la grille d'entretien serviront de guide de présentation des données. Ainsi, la première partie porte sur le placement dans la parenté. Les sous-thèmes qui sont abordés sont d'abord la définition du placement dans la parenté telle que la comprennent les intervenantes et intervenants, ensuite les raisons du choix de ce type de placement et finalement, les défis qu'on y rencontre.

La deuxième partie porte sur la triangulation pour savoir ce que chaque partie attend et obtient des autres tout au long de leurs échanges mutuels. Ainsi, les sous-thèmes qui sont explorés sont d'abord les attentes de la SAE par rapport à la famille biologique et la parenté, celles de la famille biologique face à la SAE et la parenté, puis celles de la parenté vis-à-vis la SAE et la famille biologique. Ensuite ce qui est exploré, c'est ce que la SAE obtient de la famille biologique et de la parenté, ce que la famille biologique obtient de la SAE et de la parenté et enfin, ce que la parenté obtient de la SAE et de la famille biologique.

La troisième partie porte sur la médiation comme approche d'intervention ainsi que sur les qualités requises par les intervenantes et intervenants afin de susciter et maintenir cet engagement familial dans le processus de placement dans la parenté. Pour couvrir ce thème, les sous-thèmes suivants sont abordés : la définition, les défis,

la neutralité des intervenantes et intervenants lors de la médiation, la formation que celles-ci et ceux-ci ont reçu et, enfin, leur utilisation de la médiation.

Finalement, la quatrième partie porte sur l'engagement familial et les éléments qui la rendent difficiles ou qui la facilitent lors qu'il s'agit de l'implication de la famille dans le processus du placement de l'enfant dans la parenté. C'est dans ce cadre qu'on parlera des défis rencontrés et des pratiques favorables à l'engagement familial.

4.1 Placement dans la parenté

4.1.1 Définition du placement dans la parenté

L'analyse des réponses données par nos participantes et participants quant à la définition du placement dans la parenté permet de faire ressortir quatre dimensions essentielles qui caractérisent ce type de placement. Tous les participants n'énoncent pas intégralement toutes ces dimensions dans leur définition, mais elles se retrouvent dans la plupart des réponses données. Ce sont : l'âge de l'enfant ou du jeune, l'impossibilité pour lui de rester sous les soins de ses parents biologiques ou adoptifs, son placement dans une famille qui a un lien avec lui, et enfin la durée du placement.

L'enfant, pour son placement dans la parenté doit être âgé de moins de seize ans. La *Loi sur les services à l'enfance et à la famille de l'Ontario* définit, à la section 15, l'âge de l'enfant qui peut avoir besoin de protection et qui peut être pris en compte par la Société d'aide à l'enfance (SAE).

« Le placement dans la parenté est le placement d'un enfant en dessous de l'âge de seize ans avec des membres de la famille. Dans notre agence, nous utilisons une définition large de la famille. »
(Participant 2)

L'impossibilité pour l'enfant de rester sous les soins de ses parents biologiques ou adoptifs résulte du fait que ceux-ci ont failli à leur devoir de protection. Ce devoir est désormais dévolu à la SAE qui va s'assurer de protéger l'enfant afin que ne surviennent des situations qui le mettront en danger, et ceci à travers son placement dans une famille de substitution, dont celui dans la parenté, qui lui fournira ce dont il a besoin, des soins et assurera sa sécurité.

« Le placement dans la parenté, c'est quand les enfants ou les jeunes ne peuvent pas rester sous les soins de leurs parents naturels biologiques ou adoptifs et qu'ils vont vivre avec un ou des membres de la famille élargie, que la relation qui les lie soit biologique ou communautaire. Beaucoup de cultures ont des tantes sociales ou des oncles sociaux. Par exemple, quelqu'un qui a grandi dans votre maison, votre communauté religieuse pourrait être un oncle alternatif et on le considèrera comme de la famille pour vous. » (Participant 1)

Le placement dans une famille de substitution doit se faire selon la condition essentielle qui est l'existence d'un lien entre l'enfant et la famille. Ce lien appelé parenté ne s'applique pas seulement aux personnes qui sont membres de la famille étendue de l'enfant mais s'étend à toute personne faisant partie de sa communauté. Cette communauté peut être religieuse ou culturelle.

« De mon point de vue, un placement dans la parenté est un placement pour les enfants, avec la famille, les amis, [...] quelqu'un qui est connu par eux, ou quelqu'un de leur communauté culturelle. » (Participant 3)

« Je pense que pour moi, c'est plus qu'un placement en milieu familial, vous savez, où nous cherchons des personnes adultes qui ont des relations avec ces enfants plutôt que de les confier à un étranger. » (Participant 6)

La grille qui suit illustre les définitions des participantes et participants concernant le placement dans la parenté, et telles que proposées par le gouvernement de l'Ontario

(ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, 2012). Ces définitions sont reliées au placement dans la parenté, selon le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (Beauvais-Godard, 2012, page 9).

Aidants communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Toute personne prodiguant des soins à un enfant en dehors du domicile de l'enfant. • Aux fins de ces normes, il y a deux catégories d'aidants communautaires :
Aidants communautaires en milieu familial hors du domicile de l'enfant	<p>Tout établissement de garde d'enfants que l'on peut assimiler à une famille, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les domiciles des gardiens, • les foyers nourriciers, • les foyers des personnes ayant un lien de parenté /les foyers avec services compris, • les garderies, les foyers de soins traditionnels.
Famille élargie	<p>Personnes à qui un enfant est lié par le sang, une union conjugale ou l'adoption.</p> <p>Dans le cas d'un enfant qui est un Indien ou un autochtone, on entend en outre par famille élargie tout membre de sa bande ou de sa communauté autochtone [LSEF, a.3 (1)]</p>
Membres de la communauté d'un enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Une personne qui a des liens ethniques, culturels ou religieux en commun avec l'enfant ou avec le père, la mère, le frère, la sœur ou un membre de la famille de l'enfant; • Une personne qui a une relation bénéfique et importante avec l'enfant ou avec le père, la mère, le frère, la sœur ou un membre de la famille de l'enfant. [CFSA, s.3 (3)]

Certaines intervenantes et intervenants voient dans le placement dans la parenté un double engagement. Un engagement de la société à trouver un endroit sécuritaire pour l'enfant, mais aussi un engagement de la parenté à fournir à ce jeune être des soins appropriés et la sécurité.

La durée du placement est de deux sortes : le placement à court terme et le placement à long terme ou définitif qui débouche sur l'adoption de l'enfant. Le placement peut être à court terme pour permettre au parent de faire les changements requis dans sa vie afin que l'enfant retourne à la maison. Par exemple, cela peut être du counselling ou de la thérapie selon le degré de gravité de la cause du retrait de l'enfant. Le placement peut être à long terme et déboucher sur l'adoption de l'enfant quand il a été jugé que la cause du retrait de cet enfant ou le comportement du parent ne permettent plus un retour à la maison.

« Le placement dans la parenté est une maison permanente avec une famille biologique ou une parenté significative dans la vie de l'enfant. Je le vois aussi comme un engagement à trouver un foyer pour l'enfant ou le jeune aussi longtemps qu'ils en ont besoin. Cela peut être à court terme. Ça peut être à court terme pour le parent afin qu'il travaille sur ce dont il a besoin de travailler afin que l'enfant ou le jeune retourne à la maison. Il peut aussi être un placement à long terme. Dans ce cas, les enfants ne retourneront plus chez leurs parents. À partir de ce moment, je cherche une parenté qui aura les enfants à long terme. » (Participante 5)

Cette définition est conforme à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* de l'Ontario (2006). Cette loi stipule que :

Si le tribunal constate qu'un enfant a besoin de protection et qu'il est convaincu qu'une ordonnance est nécessaire afin de protéger l'enfant à l'avenir, il rend, dans l'intérêt véritable de l'enfant, l'une des ordonnances suivantes ou l'ordonnance prévue à l'article 57.1 : Que l'enfant soit confié, en qualité de pupille, aux soins et à la garde de la société pendant une période précise ne dépassant pas douze mois.

Si le tribunal décide qu'il est nécessaire de retirer l'enfant des soins de la personne qui en était responsable immédiatement avant l'intervention en vertu de la présente partie, il doit, avant de rendre les ordonnances de tutelle visées à la disposition 2 ou 3 du paragraphe (1), étudier s'il est possible de placer l'enfant, en vertu de la disposition 1 du paragraphe (1), chez un parent, un

voisin ou un autre membre de sa communauté ou de sa famille élargie, avec leur consentement. (LSEF, 2006, art. 57, al. 1-4)

Ainsi, en cas d'impossibilité pour l'enfant de retourner dans sa famille dans une période de douze mois, l'intervenante ou l'intervenant cherche en priorité une parenté pour la permanence du placement.

4.1.2 Choix de la parenté

Les raisons qui se dégagent des réponses des participantes et participants concernant les éléments qui les font opter pour la parenté au lieu d'un autre type de placement sont au nombre de deux. Pendant que pour certains, la notion de permanence serait la principale cause, pour d'autres, l'élément le plus important est le fait que l'enfant puisse vivre dans un endroit sécurisant. En y regardant de plus près, les deux raisons se rejoignent et se complètent.

Pour les participantes et participants qui adhèrent à la permanence comme raison principale, ils avancent que les enfants, quand ils doivent quitter leur principal fournisseur de soins, vivent une sorte de traumatisme. Mais en restant avec ces familles ou ces personnes, qui sont comme une famille pour eux, cela leur est plus supportable. Ils pourraient donc aller dans une maison qu'ils avaient auparavant visité des dizaines de fois. Cela leur est familier.

La parenté va leur offrir un environnement prévisible qui va favoriser la stabilité et permettre aux enfants de développer un sentiment de sécurité, des éléments qui favorisent l'attachement de ceux-ci à des figures parentales autres que celles d'origine. Ils voient des personnes avec lesquelles ils ont la même appartenance, la même culture. Ils pourraient peut-être avoir des cultures différentes mais au moins, elles seront familières.

« Il s'agit de voir comment les enfants peuvent rester dans leurs communautés, comment ils peuvent ne pas perdre leur sens d'identité. C'est pour cela que nous optons pour le placement dans la parenté. » (Participante 1)

Pour les tenants de la raison sécuritaire, il faut s'assurer que l'enfant va dans un endroit où sa sécurité sera garantie. Il ne faut pas oublier que c'est le manque de sécurité et de protection qui l'a éloigné de sa famille biologique. Pour cela, il faut voir ce qui se cache derrière la motivation de la parenté d'offrir de prendre en charge l'enfant.

Il existe plusieurs motivations de la part des familles. Par exemple, pour certaines familles, leur motivation est qu'elles connaissent l'enfant, l'aiment et voudraient le garder dans les liens de la parenté. Pour d'autres, c'est parce qu'elles ne peuvent pas avoir d'enfants à cause de problèmes de stérilité. Donc, dans ce dernier cas, avoir cet enfant devient une opportunité alors que l'enfant n'est pas une possibilité pour cette même famille. C'est plutôt l'inverse, la famille doit être une opportunité pour permettre à l'enfant de grandir dans un environnement sécurisant et protecteur. Il n'en demeure pas moins que les intervenantes et intervenants indiquent que l'aspect sécuritaire demeure primordial, comme le confirment les propos suivants :

« Je pense que le plus important est la motivation de la famille de la parenté, je veux dire, pourquoi offrent-ils une maison à cet enfant ? et souvent c'est : « nous connaissons cet enfant, nous aimons cet enfant, nous voulons garder cet enfant dans la famille ». L'autre raison parfois, la motivation c'est : « nous ne pouvons pas avoir d'enfants et nous en avons toujours voulu. Ce sera une occasion d'en avoir.... L'autre grande partie est de savoir si oui ou non la maison qu'ils offrent est sans danger pour l'enfant, non seulement physiquement, pas seulement que la maison physique elle – même soit sécuritaire, mais aussi, émotionnellement » (Participante 7)

« D’abord, il doit y avoir une parenté disponible pour l’accueillir. Mais le plus grand facteur est le niveau de sécurité. Si le parent est considéré dangereux ou incontrôlable, et que nous craignons pour le placement dans la parenté, alors nous irons avec le placement en foyer d’accueil. » (Participant 2)

4.1.3 Défis du placement dans la parenté

Selon les participantes et participants, les défis qu’ils rencontrent sont nombreux. Ils peuvent être liés aux changements de relation au niveau des dynamiques familiales. Ils peuvent se manifester sous la forme de dynamique financière ou support financier. Ils peuvent aussi apparaître à travers la qualité de la parenté.

Les dynamiques familiales semblent occuper une bonne partie des préoccupations des participantes et participants. Elles se manifestent généralement à travers l’attitude des parents qui ont perdu la garde de leur enfant. Ils sont dans la gêne, le déni de culpabilité, la honte de ne pas pouvoir s’occuper de leur propre enfant. Souvent, la famille biologique se sent comme si on lui arrachait ses enfants, comme si on les lui volait. D’autres fois, c’est le parent biologique qui ne s’investit pas dans la vie de son enfant.

« Le parent biologique doit savoir qu’il doit venir voir les enfants sur une base régulière. Peut-être qu’il est toujours dépendant des drogues ou sous n’importe quelle addiction. Peut-être qu’il n’est pas quelqu’un sur qui compter quand il donne un rendez-vous. « Je vais venir lundi à 16h00 ». Il est 20h00 et c’est au moment où les enfants vont se mettre au lit, fatigués et déçus parce que leur maman n’est pas venue, que celle-ci apparaît. » (Participante 1)

« Certains des plus grands défis pour les placements dans la parenté, c’est l’engagement à long terme, parce que les parents. [...] On a l’obligation de travailler avec les parents pour qu’ils fassent les changements dont on a besoin afin qu’ils puissent reprendre leur rôle comme fournisseurs de soins. Par contre, cela peut être un processus

lent, à cause de leurs propres défis : dépendance, problèmes de santé mentale, peu importe. » (Participante 3)

La dimension financière a aussi été évoquée. Les participantes et participants déplorent le fait qu'il y ait trop peu de subvention ou de soutien financier venant du gouvernement pour la parenté afin qu'elle prenne soin des enfants. Cela rend difficile leur travail auprès des membres de la famille qui veulent bien accepter de prendre soin de l'enfant. Il y a certes quelque chose qui est donné pour la garde des enfants, comme la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) ou le crédit d'impôts. Mais presque tous les participantes et participants s'empressent d'ajouter que c'est insignifiant car le soutien d'un enfant coûte cher.

« L'entretien des enfants coûte très cher. Les enfants ont beaucoup de besoins. Ils ont besoin d'aller voir le docteur, d'aller voir le dentiste. Ils pourraient avoir besoin d'appareil dentaire. Toutes ces choses coûtent de l'argent. Le transport, la nourriture et les habits coûtent de l'argent. Quand les enfants arrivent dans une maison, trois enfants de plus par exemple, vos factures d'utilités augmentent. » (Participante 1)

« Le côté financier est généralement le plus grand défi, parce que quand l'enfant n'est pas dans les soins de la société et que l'enfant est placé avec la parenté, soit à travers un contrat de service ou une ordonnance de surveillance, ils n'ont aucune aide financière de la part de la société. » (Participante 3)

L'autre élément qui a été aussi évoqué comme défi dans le placement est la qualité de la parenté. Un des participants souligne l'âge avancé des membres de la famille qui veulent s'occuper de l'enfant. Il soutient même que 80 % de la parenté sont des grands-parents. Ce sont des personnes qui sont typiquement aux alentours de 50 à 75 ans. Ce qui fait que ce n'est ni aisé pour les intervenantes et intervenants, ni pour ces personnes âgées d'avoir un tout petit enfant placé chez ces dernières.

« Le placement d'un enfant en bas-âge avec des sexagénaires ou des grands-parents de plus de 60 ans, nous donne des défis. D'abord, ils sont à une étape de leur vie où ils sont à la retraite ou cherchent à y aller, où ils réagissent lentement. Et mettre un enfant dans un tel environnement peut créer quelques défis aux grands-parents. » (Participant 2)

« Donc la façon dont vous élevez vos propres enfants n'est pas toujours la façon dont vous élevez vos petits-enfants. Ça demande beaucoup plus quand vous êtes âgée. » (Participant 4)

4.2 Triangulation

La triangulation dans notre étude, est l'ensemble des interactions issues de dynamiques familiales qui existent entre la famille biologique de l'enfant, la parenté et la SAE, cette dernière faisant figure de tierce personne qui va réguler les échanges et interactions entre les deux autres parties à travers la dissolution ou la réduction du stress, de l'anxiété ou de la tension qui existent entre elles.

4.2.1 Attentes des différentes parties

Les participantes et participants à l'entrevue exposent les différentes attentes des parties. Ces attentes sont réalistes dans la plupart des cas alors que certaines ne le sont pas mais résultent d'une confusion au niveau des rôles attribués à l'une des parties.

4.2.1.1 Les attentes de la SAE

Ainsi, ce que la SAE attend généralement des parents biologiques, c'est qu'ils travaillent effectivement sur les différents aspects de leur vie auxquels ils doivent apporter un changement, afin que l'enfant puisse retourner sous leurs soins. Elle s'attend aussi à ce qu'ils maintiennent de bonnes relations avec l'enfant pour préserver le lien parent-enfant. En outre, elle attend leur collaboration, leur participation, et leur présence dans la vie de l'enfant, même si ce dernier n'est plus sous leurs soins, et ce afin de maintenir la relation avec lui pour préserver son identité, son sentiment d'appartenance et permettre son développement psychosocial. Elle s'attend enfin à ce que le parent biologique ait de bonnes relations avec les personnes qui s'occupent de son enfant.

« Ce que la SAE recherche c'est un endroit dans la famille pour l'enfant, comme ça cet enfant peut maintenir son identité et sa relation avec ses parents pendant qu'il ne peut pas vivre avec eux. Parce que nous savons que c'est mieux pour les enfants. C'est ce que la SAE recherche. » (Participante 9)

« Je pense que ce que les parents en retirent, c'est de savoir qu'ils vont continuer à avoir une relation avec leurs enfants et qu'ils ne sont pas des étrangers et qu'ils sont avec la famille en qui, dans la plupart des cas, ils font confiance. » (Participante 4)

La SAE s'attend à ce que la parenté facilite le retour de l'enfant chez ses parents en permettant l'accès de ceux-ci à leur enfant, en développant de bonnes relations avec eux. En effet, les études montrent que si l'enfant est placé avec la parenté, il aura un meilleur maintien des liens avec la famille d'origine (Berrick 1998; Geen 2003; Schmid, Tansony, Goranso et Sykes, 2004; Gough 2006). À ce propos, l'une des principales raisons de ce placement est de favoriser le maintien des liens familiaux.

« Si l'enfant ne peut pas retourner à la maison, nous avons besoin d'essayer de faciliter cette relation avec les parents. Ils devront participer à cela, ils auront à essayer de faciliter ce retour à la maison, faciliter l'accès et développer cette relation avec les parents avec qui ils ont peut-être un conflit, n'est-ce-pas ? Et il y a une certaine tension dans la relation, et nous pensons qu'ils sont en mesure de résoudre ces questions, mais nous allons en quelque sorte essayer de les aider à le faire. » (Participant 8)

La SAE attend en outre que la parenté prenne soin de l'enfant en lui fournissant la protection, la sécurité et les choses nécessaires dont il a besoin. Elle attend aussi que la parenté suive les règles établies en lui donnant accès à l'enfant et en lui rapportant tout incident qui concerne ce dernier. La SAE attend d'elle qu'elle participe à des réunions de plan de soins pour l'enfant et qui se tiendront chez elle, sur des bases régulières. Enfin, on attend de la parenté qu'elle travaille de manière coopérative avec toutes ces personnes qui développent le plan pour l'enfant.

« La SAE pourrait dire : « notre attente est que tu nous permettes de venir te visiter chaque mois et que tu nous laisses savoir ce qui se passe réellement, avec force détails, ok ? » Pas juste nous dire « tout va bien, vous pouvez vous en aller », mais vraiment, « nous avons besoin d'en savoir plus sur l'éducation, le bien-être, l'accès aux parents, les besoins en temps réel, dans les détails, ok ? ». (Participant 1)

« Dépendamment de l'étape où se trouve le dossier, la complexité des besoins de l'enfant, nous en tant que travailleurs de la parenté, nous devenons plus ou moins très impliqués mais en disant toujours aux membres de la parenté : « les enfants ne vont pas retourner à la maison et vous dites que vous allez être leur fournisseur de soins, leur tuteur, vous avez besoin de vous approprier cette tâche. Comment allons-nous être en mesure de faire ça ? ». « Nous dépendons de vous pour vous connecter avec vos soutiens dans la communauté, vos amis, votre famille, pour être en mesure de résoudre ces problèmes de sorte que vous puissiez maintenir ce placement à long terme. Et aussi, vous devez travailler avec maman et papa parce qu'ils sont la maman et le papa, et vous devez garder

une sorte de connexion pour les enfants, ok ? C'est dans leur meilleur intérêt. » (Participante 8)

4.2.1.2 Les attentes de la parenté

La parenté quant à elle, attend de la SAE qu'elle soit soutenue financièrement. C'est d'ailleurs l'une de leurs plus grandes attentes, sinon la plus grande. Cette attente apparaît avec insistance chez tous les participants et participantes. La parenté s'attend également à ce que la SAE puisse résoudre certaines questions conflictuelles avec les parents, tel que les amener à s'impliquer dans la vie de leur enfant, respecter les rendez-vous pris pour les visites ou apporter leur soutien financier.

« La parenté recherche le bien-être de l'enfant. Ils ne veulent pas perdre l'enfant ni qu'il quitte la famille, et je pense que la parenté est très confuse à propos de ce qu'elle doit attendre de la SAE. Quelquefois, ils ont besoin d'assistance financière, quelquefois, ils ont besoin que la SAE établisse des règles sur le nombre de contacts que les parents ont avec l'enfant ou avec eux. Quelquefois, ils ont besoin d'aide pour résoudre certains conflits qui commencent à arriver. Ils ont de réels problèmes financiers, et la province est vraiment terrible pour ce qui est de les soutenir. C'est ce que je pense que la parenté attend de la SAE. » (Participante 9)

La parenté attend des parents biologiques de l'enfant qu'ils soient reconnaissants du fait qu'ils prennent soin de cet enfant. Cela implique qu'il y ait du respect dans leurs relations, que la parenté ne soit pas tenue responsable du retrait de l'enfant et que les parents ne lui tiennent pas rigueur parce qu'elle collabore avec la Société.

« Dans les cas où les parents sont impliqués dans des activités criminelles comme la drogue, la dépendance etc., ils vont probablement donner du fil à retordre à la parenté. Ils vont être très critiques sur la façon dont on s'occupe de leur enfant. Ils vont être critiques envers eux pour avoir choisi de s'occuper de leur enfant. Ils vont être très critiques envers la parenté d'accepter de travailler avec

la SAE. Ce sont là, les grandes choses les plus spécifiques. »
(Participant 2)

La parenté attend aussi un support financier de la part des parents biologiques. Elle s'attend enfin à ce que les parents respectent les règles qui ont été édictées par la SAE ou édictées d'un commun accord. C'est par exemple l'accès à l'enfant, le respect des heures de visite, bref le respect des engagements pris.

« Ainsi, dans notre premier exemple, la parente de la sœur pourrait dire : je m'attends à ce que tu me donnes tel montant d'argent par mois par enfant afin que cela couvre toutes les dépenses. »
(Participante 1)

« Ils attendent des parents qu'ils soient reconnaissants et de les aider en les soutenant financièrement, et de suivre les règles et ces sortes de choses. » (Participante 9)

4.2.1.3 Les attentes des parents biologiques

Selon les participantes et participants, les parents ont des attentes légitimes, raisonnables, mais ont aussi des attentes démesurées, et cela crée des difficultés relationnelles avec les autres parties. Ainsi, certains parents biologiques attendent de la SAE qu'elle leur donne les ressources nécessaires pour qu'ils effectuent le changement dans leur vie. Ils cherchent du support auprès de la SAE pour ce qui est du counselling et de la thérapie.

« Les parents biologiques s'attendent à ce que la société leur donne les ressources pour apporter les changements dont ils ont besoin. »
(Participante 3).

« Ouais, donc je pense que les parents bio attendent le soutien de la travailleuse à la protection sur leur dossier. » (Participante 6)

Ils veulent aussi avoir accès à leur enfant. Il est important pour eux de maintenir le contact avec leur progéniture. Ils espèrent avoir leur enfant sous leurs soins à nouveau et sont prêts à faire les efforts nécessaires pour cela.

« Dans un monde parfait ? ... Les parents biologiques s'attendent à ce que la parenté soit attentionnée envers les enfants et leur donne accès aux enfants. » (Participante 3)

« D'habitude, les parents veulent, au plus profond d'eux-mêmes, garder l'enfant dans la famille d'une manière ou d'une autre, mais il y a beaucoup de honte, beaucoup de colère et de blessures. » (Participante 9)

« Je sais qu'avec mes membres de la parenté, il y a... [...] je connais ce que sont leurs conflits et j'entends à travers eux ce que sont les conflits des parents : « je devrais être capable de voir mes enfants », « je ne comprends pas cela ». Mais cela dépend de la relation entre les parents de l'enfant et les membres de la parenté, de ce que seront leurs besoins. » (Participante 8)

Toutefois, d'autres parents attendent autre chose de la SAE. Les conflits existants entre certains membres de la famille et eux, ou même la honte de ne plus avoir leur enfant sous leurs soins, les amènent à demander à la SAE de ne pas placer l'enfant avec tel ou tel parent.

« Les parents veulent être capables de choisir l'endroit où leur enfant ira. Quelquefois leurs choix sont mauvais. Même si la grand-mère est le meilleur profit pour l'enfant, ils peuvent ne pas vouloir qu'il y aille. Il y a beaucoup de rage, de honte. Donc ils préféreraient que l'enfant aille chez un étranger plutôt qu'avec un membre de leur famille. Et ils veulent que la SAE les supporte dans cette démarche. Certaines intervenantes accèderont à leur demande pour éviter les conflits ultérieurs, d'autres feront fi de cette requête car elles mettront en premier la sécurité et le bien-être de l'enfant. » (Participante 9)

Ce que les parents attendent de la parenté, selon les participantes et participants, c'est un accès à leur enfant. Ils attendent outre cela, que la parenté maintienne certaines habitudes ou certaines routines qui ont été installées depuis la naissance des enfants. C'est par exemple le maintien du médecin de famille ou bien du dentiste.

« La mère des enfants, dans ce cas particulier pourrait dire : « Je m'attends à ce que tu récupères les enfants à l'école chaque jour et que tu leur permettes de voir le docteur et le dentiste qu'ils connaissent depuis leur naissance. » (Participante 1)

Les attentes sont donc éparses mais c'est d'une part, la protection et le bien-être de l'enfant et, d'autre part, les ressources disponibles ainsi que ce que la loi permet aux intervenantes et intervenants de faire qui déterminent la plupart du temps la réalisation ou non de toutes ces attentes. Voyons donc à présent ce que chaque partie obtient généralement et ce, conformément à ce que la loi leur permet d'avoir, que ce soit au niveau de l'accès à l'enfant, le soutien financier ou la collaboration et l'information pertinente à la bonne marche du placement.

4.2.2 Gains des différentes parties

De ce qui ressort de nos entrevues avec les participantes et participants, les gains sont variables et dépendent de plusieurs facteurs.

4.2.2.1 Les gains de la SAE

Concernant ce que la SAE obtient, cela va dépendre souvent de la disponibilité et de la disposition des familles à coopérer avec elle. Ainsi, certaines familles semblent avoir plus de disponibilité pour rencontrer les attentes de la SAE qui elles, sont édictées par les lois et politiques provinciales en matière de protection de l'enfance. D'autres éprouveront davantage de difficultés à rencontrer les standards.

« Ça dépend. Certaines familles ont beaucoup plus de temps pour rencontrer les attentes de la SAE. Les attentes sont nos standards, les standards de la protection de l'enfant aussi bien que ceux du placement dans la parenté. Elles ne sont pas bien connues au sein de la communauté. Donc, ça dépend vraiment de la famille. »
(Participant 1)

Toutefois, ce que la SAE obtient premièrement de la parenté, et qui est d'une très grande importance, c'est un foyer sécurisant pour l'enfant. C'est un endroit où il peut s'épanouir facilement autour de personnes qui lui apportent de l'amour, de l'affection et de la protection. C'est une réduction des risques pour l'enfant. Il n'est plus à risque et c'est un gain considérable d'après les participantes et participants.

« Automatiquement, l'enfant a une famille. Ils ont une identité d'appartenance, leur culture, leur religion, leur langage. Je veux dire, c'est vraiment l'enfant qui bénéficie le plus, pourvu que, quelle que soit l'étrange relation qui s'ensuit, elle puisse être gérée. »
(Participant 9)

Dépendamment de la collaboration qui va exister entre la parenté et la famille de l'enfant, la SAE va obtenir de la parenté que la famille biologique ait accès à l'enfant, ait des droits de visite. En fonction des relations qui vont s'établir, la SAE pourra obtenir le retour de l'enfant chez ses parents dans un court délai, ou son maintien dans la parenté. Ce maintien se fait dans une optique de permanence. Mais cela dépendra vraiment des dynamiques familiales, comme le soulignent les participantes et participants. Certaines familles trouvent plus facile que d'autres le fait d'accepter la SAE dans leur maison. Plusieurs familles éprouvent de la honte d'avoir la SAE dans leur maison. Les familles biologiques éprouvent fréquemment de la honte, et une extrême vulnérabilité.

« Et je pense que ce que la SAE obtient en dehors de tout ça, c'est que je crois que nous sommes en mesure, avec la parenté, en fonction du rapport que vous avez avec cette famille et leur niveau

d'engagement et de coopération, de rendre tout ceci plus facile pour cet enfant afin qu'il puisse rentrer à la maison ou bien qu'il reste dans une situation permanente où il reste connecté avec sa famille ou avec ses parents. Voilà peut-être ce que la SAE obtient en retour, et aussi le fait que nous soyons satisfaits que cet enfant soit dans un environnement sûr. » (Participante 8)

« Quelqu'un d'autre prend soin des enfants. Les enfants vivent maintenant chez cette personne. Qu'est-ce que les enfants diront quand on les informera que leur fournisseur primaire de soins ne prendra plus soin d'eux ? C'est beaucoup d'exposition et les gens en souffrent. » (Participant 1)

La SAE peut obtenir de la famille biologique un accès à sa maison ainsi qu'un suivi de sa progression vers les changements à opérer dans sa vie, et ceci pour une évaluation qui pourra permettre de déterminer si l'enfant peut retourner dans ses soins.

« Ça se passe bien quand ils sont mieux informés, mieux fixés sur ce qui se passera, et ouverts avec nous. Et quand nous choisissons premièrement de cheminer avec eux, les accompagner afin d'avoir cette conversation inconfortable, ça tend à être un peu plus facile. » (Participante 1)

Quelquefois, la plupart du travail relationnel entre la famille et la parenté se passe sans l'implication de la SAE. Cela arrive généralement quand ce sont des familles qui ont maintenu et amélioré leur relation avec la parenté. De ce fait, ils vont agir sur leur propre vie et faire ce travail de communication et de rapprochement en dehors de la SAE. Ça dépend vraiment de la famille. Mais le plus important est que l'enfant puisse retourner avec ses parents.

« Quelquefois, la plupart du travail survient en dehors du regard de la SAE. Ça peut être des gens qui ont grandi et développé une bonne relation comme ils l'ont toujours eu, et qui vont laisser très peu à la SAE. Ça dépend vraiment de la famille. » (Participant 1)

4.2.2.2 Les gains de la parenté

Ce que la parenté obtient par rapport à ses attentes est minime en termes de gains financiers mais enrichissant en termes de gains relationnels, d'information et de soutien. Avec la SAE, la parenté entretient généralement une relation collaborative qui se matérialise par l'appui des travailleuses et travailleurs chargés du placement dans la parenté. Ces intervenantes et intervenants plaident pour elle à tous les niveaux du processus de placement. Ils sont à ses côtés pour tout besoin formulé. C'est justement dans ce cadre que la SAE fait beaucoup d'efforts pour lui trouver des moyens d'obtenir de l'aide financière. La SAE assiste la parenté dans l'accessibilité de supports financiers tels que la prestation universelle pour la garde d'enfants de six ans et moins, le crédit d'impôt, les bons de nourriture, des habits, l'ameublement, le bénéfice d'assistance temporaire de soins d'Ontario au travail pour la parenté, ainsi que de l'aide financière provenant des parents biologiques de l'enfant.

Selon les participantes et participants, la parenté obtient aussi de l'assistance de la part de la SAE en ce qui concerne le counselling, le bien-être de l'enfant, l'appui éducationnel, les programmes récréatifs, les activités culturelles et/ou religieuses, ainsi que des moments de répit ou de soulagement pour se ressourcer et reprendre de l'énergie.

« Donc, nous leur fournissons un plaidoyer, nous leur donnons des informations utiles à propos de l'endroit où ils peuvent trouver des services et de l'assistance financière pour qu'ils soient en mesure de soutenir ce placement. » (Participante 8)

« Donc, il y a beaucoup de soutien affectif. Il y a un certain soutien financier supplémentaire que nous leur donnons. Nous offrons des bons de nourriture si cela est nécessaire. Parfois, nous offrons de l'aide avec les coûts initiaux pour les lits, vêtements pour enfants ou ce genre de coûts au début, de sorte qu'ils obtiennent ce genre de choses de nous. Et, vous savez, ils sont

vraiment géniaux, et nous faisons en sorte de surveiller la situation dans son ensemble jusqu'à ce que l'enfant retourne sous les soins du parent ou qu'ils aient la garde de l'enfant. » (Participant 7)

Selon les participantes et participants, ce que la parenté obtient auprès de la famille biologique de l'enfant, c'est d'abord le rétablissement de la communication si elle était interrompue ou rendue difficile. C'est un élément crucial selon les intervenants. Il permet le développement d'échanges harmonieux qui vont faciliter le travail de toutes les parties présentes. Par ricochet, cela permet à l'enfant de grandir dans un environnement sain dans lequel la famille et la parenté ne se disputent pas la parentalité. Toutefois, à défaut d'obtenir ce rétablissement de la communication, la parenté peut obtenir au moins le respect des heures de visite des parents biologiques pendant leur accès à l'enfant. Mais comme le disent les participantes et participants, avec insistance, les parents biologiques sont la variable la plus incontrôlable dans cette triade relationnelle. C'est pour cela qu'ils utilisent le langage de la probabilité concernant ce que la parenté ou la SAE peut obtenir d'eux.

« Mais la triste vérité est que lorsqu'une famille prend sur elle le placement dans la parenté, elle devrait être capable de ne s'attendre à rien. Elle pourrait découvrir qu'elle est complètement livrée à elle-même, en désaccord avec les parents, en désaccord avec le groupe familial en entier. C'est possible et nous le voyons assez souvent. » (Participant 2)

4.2.2.3 Les gains des parents biologiques

Pour ce qui concerne la famille biologique quant à ce qu'elle obtient de la SAE, c'est du support pour l'aider à apporter les changements attendus dans sa vie, un plan d'accès à l'enfant et aussi de l'information concernant les ressources disponibles auxquelles elle peut avoir accès pour l'aider à récupérer l'enfant. Il faut que l'enfant soit au centre de leurs préoccupations afin qu'on puisse les accompagner, leur apporter du soutien psychologique à travers du counselling, leur donner une

formation pratique dans l'art d'être parent ou dans n'importe quelle chose dont ils ont besoin pour reprendre leur vie en mains. Et enfin le *summum* de tous ces gains pour les parents biologiques, c'est finalement l'évaluation et l'approbation de la SAE pour le retour de l'enfant dans leurs soins.

« En termes de ce qu'ils obtiennent de chacun, l'objectif, la situation idéale est que l'enfant soit dans une famille nourricière sécurisante et que les parents aient un support émotionnel, aient une formation pratique dans n'importe quelle chose dont ils ont besoin. »
(Participant 2)

« Donc, je pense que d'une certaine manière, ils reçoivent tous de l'information et ils acquièrent tous de l'expérience l'un de l'autre, et c'est une relation positive. C'est bien. Ça fonctionne toujours assez bien. » (Participante 4)

Selon les participantes et participants, ce que les parents biologiques obtiennent de la parenté, c'est l'accès à leur enfant. Mais cela va dépendre de leur bonne volonté à coopérer et à mettre de côté leurs différends envers la parenté, s'il y avait des dynamiques familiales conflictuelles qui existaient au préalable.

« Je pense que ce que les parents en retirent, c'est de savoir qu'ils vont continuer à avoir une relation avec leurs enfants et qu'ils ne sont pas avec des étrangers et qu'ils sont avec la famille en qui, dans la plupart des cas, ils font confiance. [...] Le problème se pose lorsque vous avez une relation entre ces trois personnes qui ne fonctionne pas très bien. Alors, vous devez les aider à la réparer dans une certaine mesure et parfois la médiation peut faire cela. »
(Participante 4)

Outre cet accès, les parents biologiques obtiennent, conséquemment à la qualité de leurs relations avec la parenté, un échange d'informations à propos de l'enfant. Puisqu'ils passent moins de temps avec leur enfant, la parenté est la mieux placée pour leur fournir des informations concernant la routine de l'enfant, ce qu'il fait, ce qu'il adore, comment il apprend à l'école, quelle est la discipline qui lui est imposée à

la maison, etc. Tout cela permet au parent de suivre l'évolution de son enfant et de savoir l'attitude à adopter mais aussi de connaître les sujets d'intérêt à aborder avec lui lorsqu'il lui rend visite. Cela lui permettra, selon les participantes et participants, de développer une relation positive qui ne soit pas seulement physique, mais qui réponde aussi aux besoins affectifs et éducationnels de l'enfant.

« Pour moi, cette implication auprès de l'enfant ne doit pas seulement se limiter au contact physique ni à l'achat de cadeaux pour avoir bonne conscience. Ça va plus loin, c'est d'essayer de développer quelque chose, une relation pour que ces contacts-là soient positifs pour l'enfant. Ce n'est pas juste de dire, je viens, je leur donne des cadeaux pour que le contact se passe bien, puis j'achète la paix, mais comment, avec l'enfant, ils peuvent subvenir aux besoins. Pas juste aux besoins physiques, mais aux besoins affectifs en général. » (Participant 5)

Pour résumer, ces gains reflètent ce que les règles permettent aux différentes parties d'obtenir, que ce soit le droit d'accès de la famille à l'enfant, l'obtention de subsides par la parenté pour l'aider à s'occuper de l'enfant ou l'obtention de la pleine collaboration ainsi que l'accès par la SAE à toute information qu'elle juge pertinente pour le bon déroulement du placement. De toutes ces attentes (comblées ou non), de ces gains obtenus de la part des différentes parties, il ressort que c'est l'harmonisation entre ces deux variables qui va déterminer en gros l'implication, l'engagement des parties dans le processus du placement de l'enfant dans la parenté. Quels sont, dans ce cas, les éléments centraux qui se dégagent des propos des intervenantes et intervenants et qui pourraient permettre de bien gérer la triangulation et faciliter l'engagement des parents ? Il est alors intéressant de se pencher sur ce qui rend si difficile cette implication et ce qui peut la faciliter.

4.3 Engagement des parents dans le processus du placement

Durant les entrevues, les participantes et participants ont dressé un tableau des raisons qui peuvent rendre difficiles ou faciliter l'implication des parents au processus de placement de l'enfant dans la parenté. De l'analyse de leurs discours, nous avons dégagé trois éléments centraux qui expliquent et accompagnent l'engagement ou le désengagement des parents. Ce sont la reconnaissance du problème, la collaboration (incluant la mise en action du plan de travail), et l'intérêt pour l'enfant (incluant les réponses aux besoins de l'enfant).

4.3.1 Reconnaissance du problème

Les défis que les parents rencontrent pour la reconnaissance du problème, selon les participantes et participants, trouvent leur source dans la vulnérabilité, le refus de leurs responsabilités et la honte.

Concernant la vulnérabilité, les intervenants disent que c'est un état que l'on rencontre chez les parents empêtrés dans la dépendance à l'alcool et/ou à la drogue. Ils ont de la difficulté à en sortir et cela a un impact sur leur attitude envers la SAE tout comme sur la parenté et l'enfant. Cette dépendance entraîne des changements de relations au niveau des dynamiques familiales. Ainsi, elle va provoquer des conflits, réanimer de vieilles querelles familiales ou, au contraire, attirer l'attention de la famille sur cette situation.

« Parfois nous avons les membres de la famille qui disent : « vous savez quoi ? Il peut sembler que ma sœur soit dehors tout le temps à faire la fête. Mais ce qu'elle a réellement, c'est qu'elle a un problème. Elle est malade. Je sais qu'elle ne va pas bien en ce moment. » (Participante 1)

La dépendance va étamer aussi la fiabilité ou la confiance mise en ce parent. Les fréquents retards, les absences ou les non-respects des rendez-vous tant avec

l'intervenante qu'avec la parenté et l'enfant lui enlèvent toute crédibilité quant à sa capacité à apporter des changements dans sa vie tout comme à son implication dans la vie de son enfant.

« Les pères sont souvent invisibles en ce qui concerne le bien-être de l'enfant. Il y a beaucoup de honte, ils sont embarrassés en face de leur famille, ils sont souvent fâchés contre leur famille parce que quelqu'un a peut-être appelé. Ils se sentent quelques fois harcelés comme si personne ne les écoute. Ils sont très souvent émotifs. Ce ne sont pas des réunions faciles pour les parents. Et souvent, ils sont jeunes. Je veux dire, la plupart d'entre eux ont 18, 30, 20 ans. Donc ils sont jeunes. Et ils ont leur propre vie d'adulte à construire ainsi que des défis à relever. » (Participante 9)

« Parfois il y a une relation difficile entre la parenté et les parents biologiques, je dirais que ça c'est l'un des défis. Ils ont des histoires ensemble qui ont été écrites dans la déception et la colère, et vous savez, toutes ces situations. Et ces sortes de choses continuent et se perpétuent par elles-mêmes si les parents n'opèrent pas de changements positifs, donc... et ils ont des difficultés à apporter des changements positifs dans leurs vies. » (Participante 3)

Selon certains, le plus grand défi auquel les parents biologiques font face est d'assumer ce qui est arrivé. Ces parents accusent la SAE de tous les maux et la rendent responsable de leur séparation avec leur enfant. Chose que les participantes et participants démentent. Et pour soutenir leurs dires, ils avancent le fait que la SAE ne retire pas les enfants de la garde de leurs parents sans raison. Le retrait est dirigé par un ensemble très strict de lois, de politiques et de pratiques. Les rapports des intervenantes et intervenants sont vus par des juges, des avocats lorsque l'affaire va devant la cour de justice. Ces rapports ne sont donc pas rédigés à la légère. Ils sont détaillés et requièrent la conformité avec la loi et les règlements en vigueur en matière de protection de l'enfance.

« Nous n'insistons pas pour que l'enfant soit retiré à moins que ce ne soit absolument nécessaire. Mais assez souvent, les parents ne

croiront pas ce qui est en train de se passer, ils ne se croiront pas en faute, ils ne croiront pas que l'enfant est en danger. » (Participant 2)

« Et puis les autres défis qu'ils doivent accepter, c'est qu'ils doivent être responsables de leurs propres actions et ils doivent travailler sur eux-mêmes afin d'avoir l'enfant sous leurs soins. Et ils ont souvent du mal à accepter cette responsabilité. » (Participant 7)

La reconnaissance du problème est donc la première étape à réaliser afin de leur faire prendre conscience de l'existence et la gravité de la situation que vit l'enfant et qu'ils lui font encourir. C'est de leur faire comprendre cela. Malheureusement, malgré la bonne volonté des intervenantes et intervenants pour aider les parents à comprendre ce qui se passe, la seule chose qui intéresse nombre de ceux-ci est de se battre contre la SAE et la parenté qui, selon eux, ne devrait pas accepter de collaborer avec les travailleuses et travailleurs, ni accepter de s'occuper de l'enfant.

« Quand nous plaçons l'enfant dans la parenté, d'habitude c'est un placement coopératif, ce qui veut dire que tout le monde est d'accord avec cela dans la plupart des cas. Mais obtenir des parents qu'ils comprennent ce qui s'est mal passé avec eux et obtenir d'eux qu'ils s'engagent dans des services pour changer le statu quo, c'est un défi. » (Participant 2)

D'autres participantes et participants placent plutôt la honte comme le plus grand défi pour les parents car elle entraîne aussi de la vulnérabilité. Ils l'expliquent par le fait que les gens qui n'élèvent pas leurs enfants ressentent fréquemment de la honte pour cela. Il se trouve que quelqu'un d'autre prend soin des enfants. Les enfants vivent maintenant chez cette personne. Ils se demandent ce que les enfants penseront et diront d'eux quand on les informera que leur parent, qui était le fournisseur primaire de soins, ne prendra plus soin d'eux. Ils se demandent aussi comment ils seront considérés lorsque le voisinage et les membres de la famille étendue auront vent de la situation dans laquelle ils se trouvent. C'est beaucoup d'exposition, et les parents en souffrent souvent, les rendant vulnérables aux regards et critiques de la communauté.

« Certains de nos parents, dépendamment du niveau des besoins auxquels ils font face ou des complications dans lesquelles ils sont, ils ne veulent pas que la parenté sache ce qui se passe, ce qui leur arrive. Donc si nous plaçons les enfants avec un membre de la famille, les chances sont grandes que ce membre de la famille ainsi que la famille biologique de l'enfant soient exposés dans la parenté par rapport à la situation actuelle qui prévaut dans cette famille. C'est, je pense une sorte de honte pour eux. Vous voyez ce que je veux dire ? » (Participante 3)

4.3.2 Collaboration

La collaboration peut s'entendre comme les actions que les parents doivent accomplir auprès de l'intervenante ou de l'intervenant, ou même auprès d'autres services qui peuvent ne pas toucher directement l'enfant mais qui peut être vue comme une implication de leur part dans le processus du placement. Les participantes et participants insèrent dans cet élément central la communication et la présence aux rencontres. D'autres y rajoutent la mise en action des parents pour l'application du plan de travail.

Selon les participantes et participants, un parent impliqué se distinguera par l'aisance avec laquelle on peut communiquer avec lui et les autres personnes impliquées dans le processus, comme par exemple les membres de la famille, l'école de l'enfant, certains professionnels du domaine de l'éducation, de la santé physique ou mentale ainsi que bien d'autres services. Cela montre une certaine ouverture à collaborer et permettre aux intervenantes et intervenants de prendre contact avec les personnes significatives dans la vie de l'enfant.

« Et puis, nous devons être en mesure de dire : « écoutez, nous avons besoin d'avoir une réunion de famille à telle heure la semaine prochaine. Vous feriez mieux de venir avec votre mère et votre père, votre tante et votre oncle, qui que vous trouviez comme soutien parce que nous voulons savoir où les enfants seront placés si vous

n'êtes pas en mesure de résoudre le problème ». [...] Et je pense que dans ce processus, les gens sont alors en mesure de développer de bons rapports avec le travailleur, le travailleur au bien-être de l'enfant, la SAE. Ils sont capables d'être d'accord, ils sont capables de commencer le processus de guérison parce que tout est à l'air libre maintenant, ils n'ont plus besoin de mettre toute cette énergie dans la clandestinité et les combats. » (Participante 8)

Cette sorte de collaboration peut aussi permettre de décrire les parents qui ne sont pas ou qui ne veulent pas être impliqués. Ces derniers sont, selon les intervenantes et intervenants, des personnes qui réussiront à faire perdre leurs traces ou des personnes dont on a rarement des nouvelles. Des individus qui ne donnent pas signe de vie lorsque des rencontres sont prévues, qui apparaissent et disparaissent comme bon leur semble ou qui ne veulent pas que leur vie privée soit exposée dans la communauté.

« Je pense donc que c'est un défi, mais peut-être que le défi est alors dû à des questions de vie privée et de confidentialité quand les parents disent : « je ne veux pas que vous cherchiez, je ne veux pas que vous les appeliez, vous n'avez pas le droit de les appeler », vous le savez, tout ce genre de choses. » (Participante 8)

Cependant, alors que certains participantes et participants associent la collaboration à la mise en action, d'autres les dissocient et font remarquer que la collaboration peut se faire sans être accompagnée par la mise en action de ce qui a été décidé ou adopté. Pour eux, il faut comprendre la mise en action comme étant les actions que le parent met en œuvre ou pas pour faire face à une certaine situation, pour atteindre des résultats liés au retour de l'enfant à la maison. Ainsi, la mise en action peut être représentée par un parent qui aura une participation active dans le processus et qui va même proposer des choses pour la bonne marche du placement. C'est donc quelqu'un qui va essayer d'aller de l'avant pour apporter des changements dans sa vie.

« À mon avis, il faut les garder sur la liste, les appeler, parce que tout d'un coup, ils peuvent apparaître, n'est-ce pas ? Et c'est de voir

cette personne comme quelqu'un qui passe à travers sa propre transformation et ses propres problèmes et qu'en fin de compte, si ce parent peut être impliqué dans la vie de ses enfants ou peut faire quelque chose, alors nous aurons accompli quelque chose dans ce domaine pour cet enfant. » (Participant 8)

Mais à l'opposé, cette mise en action peut se traduire par des formes d'inaction ou d'actions négatives. C'est le cas de certains parents qui ne vont pas mettre en action le plan de travail qui a été élaboré ou qui ne vont pas aller jusqu'au bout de leurs bonnes intentions. Ils vont s'arrêter dès que le plan va se mettre en place. D'autres parents vont se mettre en action mais de façon négative dans l'intention de faire échouer le plan de travail et nuire à l'évolution de la situation. Selon les participantes et participants, c'est généralement parce qu'ils en veulent à la parenté d'avoir accepté de prendre soin de l'enfant.

« Donc quand vous leur dites : « j'ai besoin de vous rencontrer chaque 30 jours » et que nous discutons de quelque chose comme d'un plan de soins, au début quelqu'un pourrait vous dire : « oh, un plan de soins ! Ça semble être une bonne chose ». Et quand ils le vivent, ils pourraient le trouver trop intrusif. Et là, les défis peuvent commencer pour leur implication. » (Participante 1)

« Mais dans les cas où les parents sont impliqués dans des activités criminelles comme la drogue, la dépendance, etc. Ils vont probablement donner du fil à retordre à la parenté. Ils vont être très critiques sur la façon dont on s'occupe de leur enfant. Ils vont être critiques envers eux pour avoir choisi de s'occuper de leur enfant. Ils vont être très critiques envers la parenté d'accepter de travailler avec la SAE. » (Participant 2)

4.3.3 Intérêt pour l'enfant

Au cours des entrevues, l'intérêt pour l'enfant a pris une place importante, car le processus de placement de cet enfant dans la parenté a pour but sa sécurité, le maintien du sentiment d'identité, d'appartenance et son développement psychosocial

harmonieux. Tout ceci ne peut se faire sans un quelconque intérêt des parents pour l'enfant, ni une réponse adéquate aux besoins de celui-ci. Selon les participantes et participants, jauger l'implication des parents, c'est aussi de voir comment ces derniers se préoccupent du bien-être de leur enfant. Ce sont des parents qui voudraient avoir des nouvelles de leur enfant et qui seront à l'aise pour en parler de manière positive.

« Pour certains parents, c'est juste d'être en mesure de partager ce qu'ils faisaient avec leurs enfants. Donc, cette partie est très importante pour eux, ou bien ce n'est peut-être pas tant au sujet du placement de l'enfant ou de l'accès. Ça pourrait être juste pour dire : « Vous savez quoi ? Je veux être capable de voir cet enfant dans la communauté ». C'est tout, c'est leur intérêt, parce qu'elle est notre famille. » (Participant 8)

Les intervenantes et intervenants font cependant remarquer que tous les parents ne se comportent pas de cette façon. En effet, et tel qu'exposé plus haut, plusieurs parents se désintéressent du bien-être de leur progéniture. Ils ne se sentent concernés par ce que vit l'enfant et ne réussissent pas à faire ressortir l'intérêt qu'ils ont pour lui.

« Les pères sont souvent invisibles en ce qui concerne le bien-être de l'enfant. Il y a beaucoup de honte, ils sont embarrassés en face de leur famille, ils sont souvent fâchés contre leur famille parce que quelqu'un a peut-être appelé. Ils se sentent quelques fois harcelés comme si personne ne les écoute. Ils sont très souvent émotifs. » (Participante 9)

Il faut ajouter que l'implication des parents ne s'arrête pas seulement à leur intérêt pour l'enfant. Elle va au-delà de la préoccupation superficielle pour leur progéniture, avancement certains participants et participantes. Elle doit se refléter dans la réponse qu'ils adressent aux besoins de l'enfant. Ainsi, la réponse aux besoins de leur progéniture ne doit pas être seulement physique, mais elle doit englober les volets psychologique, affectif, et développemental. Cette réponse fait appel à la capacité des parents de respecter les rendez-vous pour les visites ou les accès à leur enfant. Elle

fait référence à la mobilisation de ressources financières de la part des parents pour aider la parenté à faire face aux dépenses relatives au bien-être de l'enfant. Cette réponse aux besoins de l'enfant implique aussi la disponibilité de la famille à utiliser les ressources disponibles indispensables à la rencontre des attentes de la SAE pour le retour rapide de l'enfant dans la maison familiale. Toutes ces réponses n'ont pas besoin d'être parfaites. Elles ont besoin d'être au moins minimales.

« Même s'ils ne peuvent pas vivre avec leurs enfants, si ces familles sont impliquées dans leur vie de manière régulière, et si ces enfants ont un solide sens de leur identité, savent qui est impliqué dans leur vie, qui les aime, qui sera impliqué dans leur vie pour le restant de leurs jours, s'ils ont ce sens de la permanence, nous avons réussi. »
(Participante 1)

Le tableau qui suit, issu des entrevues avec les participantes et participants, présente de façon résumée les actes posés ou les comportements adoptés par la famille et qui dénotent de leur engagement ou non-engagement au processus de placement de l'enfant dans la parenté. Il regroupe trois indicateurs qui sont : la reconnaissance du problème, la collaboration avec les services et l'intérêt des parents pour l'enfant.

Tableau 2 Récapitulatif des indicateurs d'engagement ou de non-engagement des parents

Indicateurs	Engagement	Non-engagement
Reconnaissance du problème	<ul style="list-style-type: none"> • Acceptation des responsabilités • Résilience • Humilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Refus des responsabilités • Vulnérabilité • Honte
Collaboration avec les services	<ul style="list-style-type: none"> • Communication avec les services • Présence aux réunions • Mise en action positive • Transparence 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de communication • Absence aux réunions • Inactions

	<ul style="list-style-type: none"> • Clarté • Partage de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Actions négatives • Passivité • Participation inactive
Intérêt pour l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des nouvelles de l'enfant • En parler de manière positive • Respect des rendez-vous pour l'accès • Réponse aux besoins de l'enfant • Utilisation des ressources communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Désintérêt • Pas concerné • Aucune connexion avec l'enfant • Absence ou retard pour l'accès à l'enfant • Incapacité de répondre aux besoins de l'enfant

Ces actes, attitudes ou comportements qui caractérisent l'engagement ou le non-engagement des parents sont rapportés dans plusieurs des recherches que nous avons recensées. Ainsi, Saint-Jacques *et collab.* (2000) considèrent comme impliqué, un parent qui appelle pour prendre des nouvelles de son enfant et s'informe sur tout ce qui le concerne. Villeneuve (2010) associe plusieurs caractéristiques à l'engagement des parents, qui sont l'ouverture, l'honnêteté, la transparence et l'acceptation du problème. Enfin, Villeneuve *et collab.* (2012) proposent une définition de l'implication qui est basée sur deux composantes essentielles qui sont d'une part, la volonté des parents de commencer à faire des changements en fonction de leurs besoins et ceux de leur enfant et, d'autre part, leur participation active au processus d'intervention.

4.4 Médiation comme approche d'intervention

Nous avons inséré dans le formulaire de consentement ce que nous entendions par médiation qui est selon Brisson et Savourey (2012) :

Un modèle d'intervention en protection de l'enfance ou de la jeunesse qui, adaptant l'esprit et le processus de médiation, renforce l'implication des familles dans la résolution de leurs difficultés ainsi que dans la mise en œuvre des changements nécessaires pour assurer la protection et la prise en compte des besoins de l'enfant. (p. 23).

Cette conceptualisation ne devait pas être vue comme la médiation formelle qui prend en compte le côté légal et judiciaire mais, plutôt, comme une forme d'intervention que les intervenantes et intervenants utilisent pour servir de relais entre les parents de l'enfant, la parenté et l'enfant. Alors que certains participantes et participants se sentaient à l'aise pour en parler, d'autres ressentaient un certain malaise à utiliser ce terme, insistant à chaque fois pour différencier leur pratique de la médiation formelle et préférant utiliser leur propre terme.

Nous exposons, dans la prochaine section d'analyse, comment les intervenants définissent la médiation, quels sont les défis qu'ils rencontrent dans l'utilisation de cette pratique d'intervention et quelles sont les qualités et aptitudes à avoir pour rendre efficace cette pratique en vue de l'engagement des parents dans le processus du placement de l'enfant dans la parenté.

4.4.1 Définition

La gêne ou la réticence des participantes et participants à utiliser aisément le terme de médiation les a amenés à utiliser des termes techniques usités pour deux raisons. D'abord parce que le terme médiation revêt pour eux une connotation trop formelle encadrée par des procédures spécifiques et rattachée à une profession réglementée. Ensuite, parce que ce sont des termes qui décrivent plus spécifiquement le type d'intervention qui est pratiqué dans leur agence. Ainsi, les termes comme la méthode alternative de résolution des différends (ADR ou *Alternative Dispute Resolution*), la facilitation de Conférence (*Conference Facilitation*), la Conférence de groupe

familial (FGC ou *Family Group Conference*) ou la Prise de décision de groupe familial (FGDM ou *Family Group Decision Making*) sont les sortes de médiation desquelles se réclament ou se reconnaissent la plupart des participantes et participants, à l'exception d'une infime partie qui, bien qu'utilisant les termes susmentionnés, étaient familiers et utilisateurs de la médiation formelle. Toutefois, les définitions que donnent les participantes et participants de ces types de médiation se rejoignent pratiquement toutes parce qu'il s'agit de rassembler, sous la direction d'une tierce personne, des parties qui ont un différend afin d'y trouver une solution qui satisfait tout le monde.

Pour certains participantes et participants, c'est une discussion guidée et soutenue dont le but est de résoudre un problème entre des parties en désaccord. C'est aussi une résolution alternative d'une dispute, qui est en fait une manière de dire qu'il y a une alternative pour travailler avec les familles, les engager et les aider à comprendre ce dont elles ont besoin de faire pour ne pas aller devant la cour de justice pour régler leur problème.

« La médiation, c'est beaucoup de choses. La médiation est une discussion qui est facilitée par une personne entre au moins deux autres personnes. Donc, une partie neutre, neutre dans la situation, peut-être pas neutre, comme par exemple quand ce n'est pas une personne de l'extérieur, extérieure à la SAE mais qui est neutre dans le dossier. C'est le type de rôle que je joue. Une personne qui facilite la conversation ou qui rassemble les différentes parties pour faciliter la conversation. » (Participante 1)

D'autres participantes et participants, en définissant ce qu'est une médiation, donnent plus de détails sur les éléments qui l'entourent ainsi que les aptitudes que doit avoir l'intervenante ou l'intervenant pour mener à bien cette intervention. Ainsi, la médiation sert à rassembler des gens dans une salle pour parler du problème afin de savoir à quelle étape toutes les parties sont rendues, à mettre en place des règles pour

éviter des conflits pendant la rencontre, à diriger la discussion, et à trouver un terrain d'entente sur le différend qui les oppose.

« Dans la majorité des cas, nous travaillons efficacement avec les différentes parties, nous venons à une solution mutuelle et nous pouvons établir des règles avant que nous ne venions à une médiation formelle. Mais si nous en venons à un point dans la relation où nous croyons que nos actions sont correctes et les clients croient que ce sont leurs actions qui sont correctes, nous avons besoin d'une tierce personne sans rapport avec le dossier pour intervenir et écouter les deux parties pour ensuite voir si l'une des parties est peu raisonnable. C'est là qu'on utilise la médiation. »
(Participant 2)

C'est donc un pont entre les différentes parties qui va leur permettre de rassembler autour d'une même table leurs points de vue sur le problème existant. Le but de cette médiation est de dégager ensemble un plan de travail. C'est une intervention qui va demander d'être neutre dans la gestion des conflits pour faciliter les rencontres entre les parties en conflit.

4.4.2 Neutralité des intervenantes et intervenants

Il est intéressant à présent de se demander comment les intervenantes et intervenants peuvent demeurer neutres dans une médiation. Surtout quand la personne qui la conduit ou la dirige est partie prenante dans la situation qui prévaut ? Car les intervenantes et intervenants le savent : ils sont appelés à porter le chapeau de médiateur tout en restant des défenseurs de la cause de l'enfant. Dès lors, que se passe-t-il si les intérêts des parties impliquées ne correspondent pas à ceux de l'enfant ?

À cette question, certains participantes et participants disent qu'ils essaient de rester le plus objectif possible, alors que d'autres disent qu'ils ne le seront jamais

complètement car leur priorité est la sécurité de l'enfant. Cependant, ils essaient de mettre en place des mécanismes qui leur permettront de le demeurer.

« L'une des façons pour moi de rester objective est d'apprendre en avance ce dont j'ai seulement besoin pour la conférence [rencontre d'intervention] parce que je suis une interne de la Société. La tentation est de m'inviter à plusieurs réunions en priorité, spécialement quand la situation est contentieuse ; de m'inviter à beaucoup de réunions après la conférence et peut-être m'inclure dans un dossier, me demander d'appeler la famille, de faire un suivi. Je dis non. Et la raison pour laquelle je dis non est parce que cela me permet de tenir un rôle neutre, ainsi je peux faciliter à nouveau une autre conférence. Donc j'essaie de rester neutre comme je le peux. »
(Participante 1)

« C'est très facile d'être pris dans la situation et ça c'est quand nous perdons notre objectivité. Notre boulot, c'est le processus. Est-ce que tout le monde a été entendu ? Allons-nous vers un plan ? Je me fous de savoir quel plan. Et prêter attention au processus. Quand nous commençons à être pris dans la situation, nous sommes finis, nous coulons. C'est un processus continu d'apprentissage, de réflexion, de supervision, toutes ces choses. » (Participante 9)

« C'est la limite à laquelle nous faisons tous face. J'aimerais pouvoir dire que je suis toujours objectif mais nous deux savons que ce ne sera pas vrai. Si je crois que le parent est un risque pour l'enfant, alors mes valeurs me disent que je dois intervenir, que je dois faire ce qui est juste. Et le problème apparaît quand le parent croit que je ne fais rien de plus que de l'immixtion dans leurs vies. Donc pour moi, vous dire que je suis objectif, ce ne sera pas vrai. Et je ne serai jamais totalement, complètement objectif. » (Participant 2)

4.4.3 Utilisation de la médiation

Quelque soient les appellations que les intervenantes et intervenants donnent au type de médiation qu'ils utilisent, on se rend compte qu'ils procèdent relativement tous de la même façon. Et cela rejoint d'ailleurs les points communs à la définition qu'ils donnent de la médiation. Ainsi, à la question de savoir comment ils font pour amener

les parents biologiques et la parenté à s'asseoir ensemble pour discuter de l'intérêt et du bien-être de l'enfant, question qui nous permettait de savoir comment se déroulait exactement la médiation, nous avons eu plusieurs réponses qui vont dans le même sens.

Pour certains participants et participantes, ils ont plusieurs moyens pour arriver à faire asseoir la famille et la parenté autour d'une même table pour discuter de l'intérêt de l'enfant. Que ce soit la conférence de groupe familial, la conférence de facilitation ou toute autre méthode alternative de résolution des différends, ils rassemblent les familles dans une salle pour des séances qui peuvent durer de deux heures à quatre heures de temps, voire plus. D'un côté de la pièce, la facilitatrice ou le facilitateur installe la grande famille qui comprend les parents biologiques de l'enfant et la parenté. De l'autre côté, elle ou il installe la SAE représentée par les intervenantes et intervenants en charge de la protection de l'enfance et du placement de l'enfant dans la parenté. Ensuite, la facilitatrice ou le facilitateur se tient entre les deux parties comme pour signifier que son rôle est de servir de pont, de médiation et de neutralité.

L'objectif de mettre tous les membres de la grande famille ensemble est de les amener à sentir que, quelque soient les dissensions qui existent ou qui ont pu exister entre eux, ils sont du même bord, et que leurs intérêts du moment doivent être ramenés à celui de l'enfant et de son bien-être.

« Nous avons ce que nous appelons la prise de décision de groupe familial et c'est là où les familles viennent. Nous avons une approche très structurée. Laissez-moi vous montrer la salle de conférences. C'est ici que la conférence a lieu. Nous avons la famille d'un côté, nous avons la SAE de l'autre côté, et nous avons le facilitateur au milieu. Vous pouvez imaginer toute la dynamique familiale qui est exprimée dans cette salle. Il y a tant de variables à ceci qu'il est presque impossible d'avoir une formule qui va dire : « Ok, c'est ce que vous devez faire et vous allez faire ça ». Parce que les gens sont ce qu'ils sont. Ce sont des individus et il est important

de comprendre ceux avec qui vous traitez ainsi que leurs besoins. »
(Participant 2)

« Le cas sur lequel j'ai travaillé est celui d'une jeune personne qui était à l'hôpital en phase terminale. C'était un cas dur. Les membres de la famille sont venus d'à travers le pays pour lui rendre visite et développer un plan. Ils ont vu la situation comme étant un grand problème qu'ils allaient résoudre ensemble. Il y avait des membres de la famille élargie où la dynamique familiale avait été tendue au fil des ans. Et des choses avaient été dites, nous faisant passer pour des personnes pas gentilles. Finalement, ils sont tous venus ensemble parce qu'ils avaient le même but. Eux tous aiment les enfants impliqués et ils étaient tous préparés à faire le nécessaire pour aimer et prendre soin des enfants. Ainsi pour moi, c'était un grand apprentissage que même lorsque la situation semble si mauvaise à la surface, la capacité et la force qui sont au sein de la famille sont immenses et ne peuvent être majorées avec leurs pensées avant d'avoir rencontré cette famille. » (Participante 1)

D'autres, parlant du type de médiation qu'ils utilisent pour rassembler les familles, procèdent pratiquement de la même façon que celle énoncée plus haut. Cependant, ils mentionnent que lors de ces séances, la SAE à travers ses intervenantes et intervenants se scinde en deux parties. Une partie de la SAE représentée par les intervenantes et intervenants chargés du placement dans la parenté se tient auprès de la parenté pour lui apporter son soutien et, l'autre partie, représentée par les intervenantes et intervenants en protection de l'enfance se tient auprès de la famille biologique pour les mêmes raisons. Cette manière de faire vise à montrer à la grande famille que, quelle que soit l'issue de la rencontre, la SAE se tiendra toujours à leurs côtés pour les aider à surmonter leurs difficultés.

« Moi personnellement, j'arrangerais une conférence pour les membres de la famille afin qu'ils viennent ensemble. La conférence serait facilitée par moi et un facilitateur neutre pour avoir la Société aux côtés des deux parties de la famille et nous créons un agenda. Nous allons parler de la façon de s'assurer du bien-être des enfants, comment tout ce qui a besoin d'être fait sera fait, comment s'assurer

que l'information sera partagée avec la SAE et que les deux parties membres de la famille vont partager cette information ; et comment toutes ces informations circuleront correctement. Donc nous faisons un plan avec eux sur la façon dont nous partageons l'information. Nous avons des intervenants pour les aider à suivre et continuer ce plan. Mais ce plan doit vraiment être développé par les familles et nous devons être un partenaire au plan, mais pas de tout le plan. »
(Participante 1)

En résumé donc, dans leur pratique de la médiation, les intervenants rassemblent les membres de la famille pour les aider à trouver ensemble une solution qui convient à tout le monde. Durant les rencontres impliquant les deux parties, ils ne cessent de soutenir les familles, leur apportant le support psychologique dont ils ont besoin. Dans leur pratique, ils s'efforcent de faire en sorte que les familles se rapprochent et se montrent solidaires pour l'intérêt et le bien-être de l'enfant.

4.4.4 Défis rencontrés

Dans l'utilisation des différents types de médiation énumérés, les participantes et participants reconnaissent qu'eux ou leurs collègues rencontrent certains défis. Ce sont des défis qui peuvent être liés au cantonnement de chaque camp sur sa position, aux dynamiques familiales conflictuelles, à de la colère, à de la honte ou aux pratiques d'interventions inappropriées de certains intervenants.

Les participantes et participants disent que l'un des défis majeurs est le cantonnement des parties sur leurs positions. Lorsqu'on en arrive à ce stade, plus rien ne bouge, les comportements sont figés, les gens commencent à s'énervier, ça hurle et quelques fois on a des pleurs dus à la très forte émotion qui imprègne la salle. Certaines douleurs enfouies réapparaissent, les conflits qui étaient sous-jacents refont surface et des membres de la famille peuvent décider de ne plus y participer.

« Si une famille vient à la conférence unie et où les membres se soutiennent, c'est une bonne chose. Mais les pires conférences sont celles où vous avez la SAE d'un côté, la famille d'un autre côté, et la parenté de l'autre côté. Personne ne pense de la même façon, n'est sur la même longueur d'onde, ni ne veut les mêmes objectifs pour avoir des résultats. Quand vous avez tout le monde cantonné dans son propre camp, ça devient très difficile. » (Participant 2)

Des participantes et participants imputent aux dynamiques familiales conflictuelles les défis qui peuvent être rencontrés lors de la médiation et qui vont bloquer toute avancée des échanges. Pour eux, les familles sont souvent en proie à de nombreuses difficultés et essaient tant bien que mal de faire face à leurs problèmes. Ainsi, certains membres de la famille élargie croient ou ont l'impression que les parents ne font aucun effort juste parce qu'ils savent que leur enfant est entre de bonnes mains, dans les soins de personnes qui feront tout pour que l'enfant ne manque de rien.

D'autres membres de la famille ont une idée déjà arrêtée sur les parents parce que leur passé est rempli de fuites de responsabilités. Il devient difficile dans ce cas de mener jusqu'au bout l'intervention. En effet, les dynamiques familiales ressurgissent et certains membres de la famille se braquent à l'idée de collaborer avec les parents, ne leur faisant plus confiance pour exécuter leur part du plan de travail.

« Si tout le monde y travaille et dit : « nous sommes tous sur la même page, nous voulons tous la même chose. Asseyons-nous et faisons ensemble un plan, ensuite chacun en prendra une partie pour l'accomplir dans le processus, c'est très facile ». Mais les familles ne fonctionnent pas comme ça, n'est-ce-pas ? Les familles essaient de surmonter et de gérer le problème mais elles ne travaillent pas comme ça. Vous savez, la plupart des gens viennent avec leurs sentiments. Ils ont pu être démolis par l'un des membres de leur famille par le passé. La confiance a disparu et c'est très difficile de reconstruire ça. » (Participante 1)

« Les gens sont compliqués, les familles sont compliquées. Ils ont une longue histoire dans laquelle nous n'avons pas été privilégiés,

alors les encourager et les amener à travailler ensemble... parce que vraiment, le but pour nous c'est de ne pas faire partie de leur vie, pour eux c'est de travailler ensemble indépendamment, de protéger et d'élever ces enfants. Donc, c'est dans cette direction que nous travaillons constamment. Soit les parents se réunissent pour le faire, ou la famille se réunit pour le faire. » (Participante 3)

Dans le même ordre d'idées, les participantes et participants mentionnent la colère, l'incompréhension et le manque de confiance que certains parents manifestent à l'égard de la SAE, et qui ne les motivent pas à collaborer lors des séances de médiation. Leur colère serait liée à leur conviction selon laquelle la SAE n'avait pas le droit de leur retirer leur enfant. Leur incompréhension de la situation ainsi que le manque de confiance découlent de cela. Ils diront oui juste pour dire oui mais en fait, ils ne veulent pas participer. Malheureusement, ils ne le disent pas. Au moment de mettre en œuvre le plan de travail qui est supposé avoir été concocté de commun accord, ils se désistent.

« Je dirai que c'est la confiance. Le plus grand défi est que les parents acceptent le fait que nous sommes ici pour aider, pas pour faire mal. Et nous ne voulons pas infliger de la peine à la famille même si parfois cela arrive. Donc ce défi empêche de développer une relation qui nous permettra d'aller de l'avant et de faire un bon travail ensemble. C'est notre grand défi. » (Participant 2)

« Ainsi, le travailleur va faire assoir tout le monde et cela pourrait se tenir dans la maison de la maman et du papa et ils pourraient tout simplement présenter un plan et ils pourraient tout simplement en parler. Malheureusement juste parce que vous avez eu cette rencontre, vous ne pouvez pas toujours supposer qu'ils vont faire ce que vous dites dès que vous traversez la porte. » (Participant 4)

Enfin, selon les participantes et participants, l'échec de la médiation peut être reproché à certains intervenantes et intervenants qui utilisent de manière inappropriée cette méthode de résolution des différends. Ils imputent cela au fait que ces intervenantes et intervenants, au lieu de prendre leur temps pour préparer la rencontre

et se focaliser sur une seule chose seulement, veulent utiliser ce canal de résolution des différends pour régler plusieurs problèmes en même temps. Les participantes et participants expliquent cela par l'empressement de l'intervenante ou de l'intervenant à voir des résultats car il peut être souvent frustré quant à la lenteur du processus.

« Certaines personnes veulent utiliser la médiation pour deux choses en même temps et faire d'une pierre deux coups, alors qu'elle doit être utilisée pour une seule chose en même temps. Ça peut être l'accès ou autre chose. On doit se pencher sur une seule chose et faire la médiation sur ce point. » (Participant 4)

Les participantes et participants ont fustigé cette manière de faire de leurs collègues. Certains attribuent cela à de l'inexpérience ou au manque de pratique de la médiation. D'autres l'attribuent à la formation de base. En effet, si la plupart des intervenantes et intervenants de la SAE ont une formation de base axée sur la protection de l'enfance, leur priorité et leur préoccupation demeure bien souvent l'enfant. Cela peut leur faire oublier la prise en compte des besoins de la famille.

Le tableau ci-dessous propose un récapitulatif des défis qui sont rencontrés lors du placement de l'enfant dans la parenté et lors du processus de médiation entre la famille et la parenté. On peut remarquer que les dynamiques familiales sont présentes dans les deux colonnes du tableau, montrant ainsi l'importance qu'elles revêtent dans les relations entre les intervenantes ou intervenants, la famille biologique et la parenté.

Tableau 3 Récapitulatif des défis rencontrés lors du placement et de la médiation

Placement	Médiation
<ul style="list-style-type: none"> - Dynamiques familiales Gêne Déni de culpabilité 	<ul style="list-style-type: none"> - Cantonnement des parties sur leurs positions

<p>Honte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimension financière Peu de support du gouvernement Peu ou pas du tout de support familial - Qualité de la parenté Âge 	<ul style="list-style-type: none"> - Dynamiques familiales conflictuelles Manque de confiance au parent - Non reconnaissance du problème Colère Incompréhension - Utilisation inappropriée de la médiation Empressement Inexpérience
--	---

Ces défis relevés, tant du côté de la famille, de la parenté que de celui de l'intervention ont amené les participantes et participants à mettre en exergue certaines pratiques qu'un intervenante ou intervenant doit utiliser durant son rôle de médiation s'il veut aboutir à des résultats probants qui vont faciliter l'engagement des parents.

4.4.5 Formation reçue dans le cadre de la médiation

Une des préoccupations de la recherche était de savoir si les participantes et participants avaient reçu une formation dans le cadre de la médiation et qui leur permettait de bien mener ce type d'activité, mais aussi de gérer les dynamiques familiales conflictuelles. À cette question, les participantes et participants ont d'abord laissé savoir, concernant le placement dans la parenté qu'ils sont titulaires d'un baccalauréat, ce qui leur donne un certaines compétences pour intervenir dans plusieurs domaines du travail social. Ensuite, certains soulignent qu'ils avaient une base expérientielle dans la protection à l'enfance car venant d'un autre service de la SAE. D'autres, par contre, ont reçu une brève formation sur le placement dans la parenté tout en mentionnant le fait d'avoir été présents lors de la mise en place de ce programme nouvellement créé, et qu'ils ont été formés progressivement pour

répondre aux besoins urgents du moment. Mais cela ne les a pas empêchés de continuer à questionner leurs collègues et de faire de nombreuses lectures pour combler leur manque d'expérience, le cas échéant.

« Ma formation a commencé avec un baccalauréat, puis une maîtrise en travail social. Quand je suis venu ici, j'ai travaillé dans la protection de l'enfance. Je suis devenu ensuite superviseur en protection. Plus tard j'ai été transféré dans le placement dans la parenté. Ma formation de base est dans le domaine de la diversité et de la pratique de l'anti-oppression. » (Participant 2)

« Le manuel du placement dans la parenté a été développé en Ontario depuis 2006. Pendant qu'il se développait, nous avons été formés à cela et je travaillais dans le domaine à ce moment. Donc en même temps que les standards se développaient, on les utilisait. Nous avions des réunions d'équipe pour en parler et comment nous allions les interpréter, puis les utiliser pour la santé mentale des enfants et des familles. Certainement, comme une nouvelle travailleuse qui vient juste de rejoindre une agence, nous avions une formation sur ce que ces standards sont, ce dont nous avons besoin de savoir, ce à quoi ça ressemble comme pratique. Nous avions une supervision régulière. » (Participant 1)

Ensuite, concernant la formation en médiation, les participantes et participants l'ont tous eu. Certains disent avoir reçu la médiation formelle et l'ont renforcée avec d'autres formations relatives au travail avec les groupes. D'autres, à la différence de certains de leurs collègues, n'ont pas reçu la médiation formelle mais ont appris à faire une ou d'autres formes de médiation à travers un transfert de compétences.

« J'ai pris des cours de médiation, j'ai fait un peu de facilitation, j'ai fait des réunions de groupe et j'ai fait tout un lot de travail de groupe avec les hommes abusifs, ce qui signifie beaucoup de compétences dans le travail de groupe avec des gens fortement volatiles. » (Participant 2)

« C'est un peu délicat. Je suis devenue facilitatrice de conférence avant que je n'aie une formation spécifique. Je devais le faire car en plus d'être une travailleuse sociale avec un certain nombre d'expérience, dix-neuf ans d'expérience à l'agence à cette période, j'avais déjà facilité des groupes auparavant comme faisant partie de mon travail. Mais c'était nouveau de faciliter une conférence. Donc j'ai fait des lectures, lu des revues, j'ai demandé aux gens qui faisaient déjà cela. Je leur ai demandé comment ils le faisaient. J'ai rencontré différentes agences qui faisaient de la facilitation de conférence. Donc c'est comme cela que nous avons commencé à faire de la facilitation de conférence ici. » (Participante 1)

Les participantes et participants ajoutent que la formation des intervenantes et intervenants doit être continue, comme le demande le *Code de déontologie des travailleuses et travailleurs sociaux* (OTSTTSO, 2008). Cela veut dire qu'ils auront toujours besoin d'outils supplémentaires pour améliorer leur travail et le quotidien de leurs clients. Ils disent qu'un bon praticien doit toujours être ouvert à toute nouvelle pratique ou approche.

« Toujours ! Je pense que si vous approchez la conférence de facilitation avec l'idée que maintenant vous avez la formation, vous vous trompez pour la vie. Vous n'apprendrez pas, vous ne continuerez pas à apprendre » (Participante 1)

« Ce que je peux dire est qu'un bon clinicien doit être toujours ouvert d'esprit à propos de ses déficits et de ses préjugés. Je suis ouvert d'esprit sur la façon d'améliorer mon travail, de mieux comprendre les gens. Donc n'importe quelle habileté je peux avoir de quelqu'un, que ce soit la pratique, la philosophie, les paradigmes ou l'intervention clinique, je suis grand ouvert à cela. » (Participant 2)

« Ce serait arrogant de dire non, il n'y a pas d'outils. Bien sûr, on peut toujours apprendre et améliorer notre habileté à engager les familles et nous devons toujours être réfléchis et apprenants. » (Participante 3)

Une chose importante à retenir auprès des participantes et participants est qu'ils sont tous unanimes à dire que toutes les formations qu'ils reçoivent ou qu'ils prennent sont complémentaires et les aident dans leur travail auprès des familles. Avec différents mots, ils soulignent le fait que, quelle que soit l'approche ou l'intervention qui est utilisée, c'est celle qui donnera de la voix aux familles pour exprimer leur point de vue sur ce qu'elles pensent de la situation présente qui sera gagnante et qui facilitera le travail de l'intervention. Et cette manière de voir et d'agir dépendra des compétences de l'intervenante ou l'intervenant.

« Elles sont complémentaires. Donc être une coordinatrice de conférence de groupe familial, cela a une approche spécifique. Mais toute pratique où vous rassemblez les familles et laissez la voix de ces familles être plus forte que la vôtre complète le rôle du facilitateur quand il devient facilitateur de conférence. » (Participante 1)

« Je veux dire que la prise de décision du groupe familial est un moyen de prendre la décision sur l'endroit où l'enfant pourrait aller. Ensuite, les travailleurs du placement vont aller évaluer cela et décider si c'est un endroit approprié. Il faut les deux. Vous avez besoin d'un moyen de prendre une décision et ensuite, vous devez trouver un moyen de mettre en œuvre la décision. Donc, je les vois comme complémentaires. » (Participante 9)

« Comme je l'ai dit tantôt, tout le monde peut apprendre la clinique, les règles et mettre en place les dispositifs. Mais la manière dont cette personne applique ces dispositifs avec les clients va dépendre de qui elle est réellement. Ainsi, de même que je trouve facile d'enseigner les concepts cliniques et la manière dont ils peuvent être appliqués, de même ce sont les personnes elles-mêmes qui en détermineront son utilisation. » (Participante 2)

Ces réflexions concernant la manière d'utiliser tous ces outils ainsi que la personne qui va les utiliser permet d'aborder un aspect tout aussi intéressant et relatif aux pratiques d'intervention qui peuvent faciliter l'engagement des familles au processus de placement de leurs enfants.

4.4.6 Pratiques d'intervention favorisant l'engagement familial

Lors de nos entrevues avec les participantes et participants, nous avons pu identifier des pratiques qui faciliteraient l'engagement des parents à travers l'utilisation de la médiation. C'est tout un ensemble d'attitudes, d'habiletés et de techniques qui amène plus facilement le parent à participer aux activités, services, tâches et prises de décisions durant le placement de l'enfant. Ces pratiques consistent pour l'intervenante ou l'intervenant à créer un lien de confiance et à redonner du pouvoir au parent.

4.4.6.1 Créer un lien de confiance

Les participantes et participants sont tous d'accord à l'effet qu'il y a différentes compétences que l'on peut démontrer lorsqu'on travaille avec les familles. Ils soulignent cependant que la maîtrise des compétences en question ne peut avoir d'impact sur les gens avec qui ils travaillent tant qu'il ne s'est pas installé un climat de confiance. Il est en ce sens primordial de créer ce lien de confiance si l'on veut obtenir des résultats positifs lors du processus de médiation. L'un des participants insiste d'ailleurs sur l'usage de l'empathie et de l'humilité.

« Il y a différentes compétences que vous pouvez apporter sur la table mais comme je l'ai dit, l'empathie et l'humilité sont les deux choses que vous devriez avoir. Si vous n'avez pas ça, vous n'allez pas travailler efficacement avec les gens. » (Participant 2)

Selon ce participant, si on ne voit pas ces deux éléments dans une relation, il y a de fortes chances qu'on ait des conflits et des malentendus. Mais si c'est de l'empathie qui est utilisée, l'intervenante ou l'intervenant aura semble-il plus de chance d'être adopté par la famille. Elle ou il comprendra aussi que la famille essaie d'apporter des changements dans sa vie. Et il sera plus facile pour elle ou pour lui de donner du crédit à cette famille. Ce participant reconnaît que cela peut être difficile pour

nombreux intervenantes et intervenants de conserver cette attitude car ce sont des personnes qui sont plus instruites, qui gagnent plus d'argent et qui ont plus d'avantages que la moyenne de la population canadienne. Ces intervenantes et intervenants réalisent qu'ils ont tout ce pouvoir. Et pour faire leur travail, certains doivent l'utiliser. Toutefois, le résultat qui est souvent obtenu en voulant chercher l'engagement du client, c'est seulement de l'intimidation. Cet intervenant insiste donc sur la nécessité d'utiliser l'empathie et d'avoir l'humilité de se mettre dans les chaussures des clients afin de les approcher d'une manière qui soit significative pour eux.

« La vérité est que si vous voulez obtenir l'engagement de quelqu'un sur lequel vous avez un massif contrôle, vous n'y arriverez pas sauf qu'à l'intimider en lui montrant l'importante autorité et le pouvoir que vous avez. L'empathie et l'humilité vont vous permettre de vous mettre dans leurs chaussures et de vous approcher d'eux d'une manière significative pour eux. » (Participant 2)

Plusieurs participantes et participants considèrent la création du lien de confiance comme la première étape pour pouvoir avancer avec les clients. Le but de cette étape est de mettre le parent à l'aise pour qu'il sente qu'il est écouté, qu'il a son mot à dire et qu'il est impliqué dans les prises de décisions. Les participantes et participants font remarquer que le fait d'être trop directif avec le client peut créer de la résistance face à ce qui lui est demandé.

« Donc à n'importe quel moment, quand vous rassemblez les gens pour la résolution de leurs problèmes, que vous utilisiez l'approche scientifique de sécurité, l'approche de découverte de famille, que vous suggériez la conférence de facilitation, la conférence de groupe familial, indépendamment de la spécificité de l'approche, quand vous rassemblez les familles avec l'idée qu'ils vont résoudre le problème qui existe dans leur propre famille, vous avez opté pour une approche positive et autonome et non dicté le résultat. Donc quand vous ne dictez pas le résultat, quelle que soit l'approche utilisée, ce sera un succès. » (Participante 1)

« Donc notre approche était très bien une douce affirmation de la famille à être capable de résoudre ce petit cas. Et donc oui, l'enfant a dit : « je veux aller là-bas » et nous sommes allés le même jour et ça a été un très bon placement. » (Participant 8)

Des participantes et participants font remarquer que le lien de confiance doit être basé sur la dimension d'aide. Il est important de montrer au parent que l'intervenant n'est pas là uniquement pour lui imposer des choses ou pour jouer à la police en le soumettant à des contrôles ou à de la surveillance intempestive. Il faut que le client comprenne que l'intervenant est là pour l'écouter, pour l'aider à ventiler ces sentiments.

« Nous ne devrions pas être continuellement impliqués avec ces gens parce que vous savez quoi ? Notre engagement les empêche d'aller de l'avant. C'est en quelque sorte comme une petite chose de temps, une petite capsule de temps dans laquelle ils sont enfermés, ok ? Et nous devons leur permettre l'économie d'aller de l'avant, de prendre leurs décisions, d'aller de l'avant avec l'enfant. » (Participant 8)

« Ce sont des individus et il est important de comprendre ceux avec qui vous traitez ainsi que leurs besoins. Et parfois, tout ce qu'ils veulent faire, c'est hurler après vous. Quelquefois, ils veulent pleurer. Des fois, ils veulent juste parler de ce qui va se passer ensuite. Et un bon travailleur social doit rencontrer le client là où il est, ça veut dire comprendre dans quel état d'âme il est et travailler avec lui sur cette base. Ceci est la première étape. » (Participant 2)

4.4.6.2 Redonner du pouvoir au parent

Les participantes et participants mentionnent le fait qu'il faut redonner du pouvoir au parent. Cela veut dire qu'il faut d'abord leur donner l'information juste, être clair et transparent. Après, il faut solliciter leur participation aux services, activités et tâches liés à l'intervention. Il faut ensuite les inclure dans les prises de décisions. Enfin, les participantes et participants croient qu'il faut les autonomiser, c'est-à-dire ne pas faire les choses à leur place.

Les participantes et participants avancent également le fait qu'il faut solliciter la participation des parents. Mais pour cela, il faut d'abord leur donner l'information car ils peuvent être facilement en face d'un flot d'incompréhensions quant au déroulement du processus et de ce qui est attendu d'eux. Les participantes et participants disent que l'intervenante ou l'intervenant doit être très clair(e) à propos de ce qu'elle ou il compte faire ainsi que de la manière dont les choses vont se dérouler. Il faut que le parent soit au même niveau d'information que les autres parties engagées dans le processus du placement.

« Nous allons parler de la façon de s'assurer du bien-être des enfants, comment tout ce qui a besoin d'être fait sera fait, comment s'assurer que l'information sera partagée avec la SAE et que les deux parties membres de la famille vont partager cette information, et comment toutes ces informations circuleront correctement. Donc nous faisons un plan avec eux sur la façon dont nous partageons l'information. »
(Participante 1)

C'est pourquoi plusieurs participantes et participants trouvent important qu'on s'assure que le parent puisse avoir accès à l'information pertinente afin qu'il comprenne bien les tenants et les aboutissants du placement de l'enfant dans la parenté et les étapes du processus de l'intervention de la SAE. L'implication du parent passe donc en partie par le partage de l'information. Et, ce partage d'information consiste bien souvent à donner les outils indispensables au parent pour qu'il puisse comprendre et avoir l'opportunité de s'impliquer. Cela passe, nous l'avons précisé plus haut, par le fait d'informer clairement le parent de ce qui lui est reproché ou encore ce qui est attendu de lui. À ce propos, une participante qualifie cela de clarté et de transparence.

« Nous leur disons ce que sont nos lignes de fond en termes de sécurité : « ceci est notre ligne de fond, mais comment cela sera-t-elle maintenue ? » Dès le départ, ils ont l'information de première main. Nous sommes à la fois ouverts et transparents parce que nous

les avons encore dans un état de crise où, vous savez, ils vont venir et penser à cela. » (Participante 4)

« Il faut de la transparence, donc l'agence a besoin d'être très claire à propos de leur implication. Pour les choses qui se déroulent bien, c'est facile. C'est difficile pour eux de dire des choses pour lesquelles ils ont des inquiétudes mais ils doivent être clairs et transparents à ce sujet. Et donc, mon travail consiste à créer un environnement assez sécurisant où chacun a une voix, où les informations dont on a besoin sont sur la table, et à orienter vers un plan. » (Participante 9)

Cette étape revient donc à donner du pouvoir au parent en lui offrant tous les outils nécessaires pour pouvoir s'impliquer et prendre des décisions de manière libre et éclairée.

Des participantes et participants insistent sur le fait que le travail avec le parent ne doit pas se faire en parallèle mais plutôt en coopération. En effet, lorsqu'on sollicite sa participation au processus, cela veut dire qu'on a décidé de le consulter et de travailler avec lui. Cela veut aussi signifier que les décisions sont prises en toute collaboration et qu'elles ne lui sont pas imposées.

« Les familles sont au centre de la manière dont nous prenons nos décisions maintenant. Ils ne sont plus juste des récipiendaires de services. Ce sont des participants. Vous pouvez vous apercevoir maintenant que le langage a changé. Ce ne sont pas des récipiendaires de services, ce ne sont pas des clients, ce sont des participants. Donc cela fait partie de la façon dont nous avons décidé d'avancer comme un secteur qui fournit des services mais heureusement aussi d'avancer dans la pratique du travail social. » (Participante 1)

Il est ainsi impératif de les inclure dans la prise de décision. Chaque actrice ou acteur du processus doit avoir une voix, doit pouvoir s'exprimer et doit être écouté. Selon les participantes et participants, les parents sont les meilleures personnes pour prendre

une décision qui concerne leur vie, pas le système de protection de l'enfance. Lorsque le parent est impliqué dans la prise de décision, il se sentirait plus responsable, respecté et à l'aise pour s'engager dans la mise en œuvre du plan d'intervention.

« Beaucoup d'écoute et peut-être les aider à résoudre des problèmes. Je pense qu'il faut reconnaître que les gens peuvent résoudre leurs propres problèmes. Ils n'ont pas toujours besoin d'aide professionnelle, ils ont juste besoin de quelqu'un pour venir peut-être avec quelques suggestions et ensuite leur donner le pouvoir de le faire. » (Participant 4)

Qui plus est, pour plusieurs participantes et participants, redonner du pouvoir au parent implique le fait de les inclure et de les associer à toutes les étapes du processus de décision. Quand le parent sent qu'il peut choisir, que ses décisions sont prises en compte dans le processus, il s'engage plus facilement car il sait que sa voix compte. Pour cela, l'intervenant doit recueillir l'opinion de ce parent sur la situation présente, quelle que soit l'opinion qu'il va exprimer. Cela lui permet de comprendre la place qu'il occupe dans le processus ainsi qu'auprès de son enfant. Sa motivation à y participer en découle la plupart du temps.

« Avant, souvent dans la protection de l'enfance, nous avons pris des décisions et rapporté ensuite à la famille comment les choses vont se dérouler. Ce dans quoi nous sommes maintenant est un changement dans la pratique. Nous rassemblons les familles pour prendre des décisions et mettre en place un plan concernant la façon dont ça devrait aller. C'est vraiment différent de ce qui se passait avant. Nous sommes des collaborateurs et non des dictateurs. » (Participante 1)

Pour en arriver à une implication maximale, il faut que l'intervenante ou l'intervenant prenne conscience du fait qu'elle ou il ne doit pas faire à la place du parent ce qui revient à ce dernier de faire. Selon les participantes et participants, la tentation peut être en effet grande de faire certaines tâches à la place du parent, surtout quand on

veut faire avancer rapidement les choses et qu'on pense que ce parent traîne le pas, ou qu'il semble ne pas avoir les ressources nécessaires pour prendre part de façon active au processus. L'intervenante ou l'intervenant doit faire sentir au parent qu'il demeure responsable de son enfant.

Que l'enfant soit sous ses soins ou sous les soins de quelqu'un d'autre, le parent a toujours des responsabilités envers lui et il doit s'en acquitter. Pour cela, il est important qu'on l'accompagne dans son autonomisation sur le plan des compétences parentales. C'est en faisant cela qu'on va l'aider à développer ses aptitudes à se prendre en charge mais aussi à s'occuper de sa famille.

Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des pratiques d'intervention favorisant l'engagement des familles, selon les participantes et participants. Ces pratiques se résument en deux grandes phases qui consistent à créer le lien de confiance avec la famille et à lui redonner du pouvoir.

Tableau 4 Pratiques d'intervention favorisant l'engagement

A- Création du lien de confiance	
-	Empathie, humilité Aider à ventiler Écouter Mettre à l'aise
-	Dimension d'aide Ne pas être trop directif Faire disparaître le sentiment de surveillance et de contrôle
B- Redonner du pouvoir	
-	Donner l'information Être clair Être transparent
-	Solliciter la participation

Consultation

Travail en coopération

- Inclure dans les prises de décision
Pouvoir de s'exprimer
Être écouté
 - Inclure et associer à toutes les étapes du processus de décision
Récolter son opinion
 - Autonomiser
Laisser le parent faire
-

En conclusion, pour favoriser l'engagement familial, les intervenantes et intervenants doivent créer un lien de confiance avec le parent en usant d'empathie et d'humanisme. L'aide qu'ils apportent doit, dans la mesure du possible, éviter d'être directive ou autoritaire. C'est à ce titre que leurs aptitudes et compétences leur permettront de redonner du pouvoir au client. Mais pour cela, ils doivent lui donner l'information juste de façon claire pour éviter les ambiguïtés, travailler avec lui de manière coopérative afin de le laisser s'exprimer, l'inclure dans les prises de décisions et l'autonomiser sur le plan de ces compétences parentales.

CHAPITRE V

DISCUSSION

Rappelons que la présente recherche a pour objectif principal de savoir ce que font exactement les intervenantes et les intervenants dans le cadre de la médiation pour que les parents s'engagent à participer au bon déroulement du placement de l'enfant dans la parenté. Cette question générale nous a amené à poser quatre questions spécifiques qui sont de savoir : a) comment les intervenantes et intervenants parviennent à rassembler les parties impliquées pour qu'ils s'entendent sur un projet commun qui protège les intérêts de l'enfant ; b) comment ils mènent la médiation ; c) comment ils arrivent à gérer la complexité du double rôle d'intervenante ou d'intervenant et de médiatrice ou médiateur et, d) quelles pratiques d'intervention ils utilisent pour faciliter l'engagement des parents.

Il s'agit à présent de discuter des résultats qui ont été obtenus des participantes et des participants à l'entrevue en les confrontant à la recension des écrits et du cadre théorique choisi, c'est-à-dire l'approche écologique. Après avoir montré les limites de l'étude, nous proposerons des pistes d'intervention et de recherche.

5.1 Rassembler les parties impliquées

Cette section porte sur la façon dont les intervenantes et intervenants parviennent à rassembler les parties impliquées : la famille étant l'ontosystème, la parenté étant le microsystème, le placement dans la parenté étant le macrosystème, la médiation utilisée par l'intervenante ou l'intervenant étant le mésosystème, la SAE étant l'exosystème et la durée du placement ainsi que des interventions qui s'y effectuent étant le chronosystème.

5.1.1 Famille : ontosystème

La famille biologique de l'enfant, qu'elle soit constituée des deux parents ou d'un seul, est l'élément focal à partir duquel tous les autres éléments sont connectés. Elle représente l'ontosystème. On part du fait que c'est l'entité sur laquelle il faut travailler car c'est elle qui s'est vue retirer l'enfant. C'est elle qui ressent des sentiments tels : la colère, l'incompréhension, la gêne et la honte, etc. Pour pouvoir bien travailler avec elle, l'impliquer, il faut la connaître.

Cela veut dire que l'intervention doit prendre en compte les déficits et les vulnérabilités de la famille biologique tout comme ses compétences, ses habiletés et ses forces. Selon l'approche écologique, la famille se construit et se développe grâce à des interactions avec son environnement physique et humain (AQCPE, 2016). L'intervention ne peut négliger ces aspects si elle veut efficacement travailler avec cette famille.

Les participantes et participants n'ont pas manqué de rappeler que ces familles dont on a dû retirer l'enfant sont généralement des familles maltraitantes, abusives, qui peuvent être dépendantes des substances. Parlant des défis du placement dans la parenté, les participantes et participants ont évoqué l'attitude non favorable de certains parents pour leur engagement dans le processus à cause de leur dépendance aux drogues ou à l'alcool. La littérature en fait cas aussi. Nelson, Saunders et Landsman (1993) ont trouvé, entre autres, que les familles négligentes sont caractérisées par des problèmes environnementaux comme un pauvre habitat et un voisinage détérioré avec des problèmes reliés à la drogue. Et Ondersma (2002) souligne que les événements négatifs de la vie ainsi que l'abus de substances de la part des parents sont reliés à la négligence sur l'enfant. Il est donc intéressant pour l'intervenante ou l'intervenant de connaître les éléments de vulnérabilité de la famille tout comme les défis auxquels elle est ou peut être confrontée pendant l'intervention.

Cette connaissance permettra de mieux agir sur la famille. À ce propos, plusieurs auteurs comme Fluke, Yuan et Edwards (1999) disent que la négligence sur les enfants n'est pas seulement associée à la pauvreté mais aussi au statut marital, à l'éducation, au statut d'employabilité des parents, à la violence domestique, à la maladie mentale, à l'abus de substances, à l'isolement familial et au manque de ressources de soutien.

« C'est une grande raison du placement des enfants dans la parenté. Parfois, c'est l'incapacité des parents à garder l'enfant en toute sécurité, et ils sont eux-mêmes soit dangereux pour l'enfant en ce qu'ils sont physiquement violents envers l'enfant ou ils ont des partenaires qui sont dangereux pour l'enfant, et ils ne quitteront pas ces partenaires. » (Participant 7)

Par conséquent, les participantes et participants aux entrevues disent qu'il est important de rechercher et d'avoir une relation harmonieuse avec les parents afin d'être capable de répertorier leurs compétences et leurs habiletés. Créer une relation de confiance bâtie sur l'empathie et l'humilité va baisser la méfiance et ouvrir la voie au partage des sentiments ainsi qu'à la valorisation de leurs forces pour les engager dans le processus. Selon Villeneuve (2010), la volonté des parents de s'engager et d'opter pour le changement, de recevoir de l'aide et d'être capable de se remettre en question, favorisent leur implication dans l'intervention. Mais cela se fait à travers la confiance qu'ils accordent aux intervenantes et intervenants.

« Certains parents vivent dans la maison de la parenté. Quand les enfants sont placés dans la parenté, les parents vivent parfois là, alors j'ai une opportunité de les engager et pareillement, je les approche avec empathie, compréhension et je me mets à leur niveau. » (Participant 3)

« Et ceci est ma priorité lorsqu'ils sont présents alors que je ne les ai probablement pas rencontrés auparavant. Il s'agit d'aller vers eux et dire « salut, je ne vous ai jamais rencontré, mais j'ai beaucoup entendu parler de vous et vous travaillez vraiment dur et je suis

vraiment heureuse d'entendre cela. » Si vous pouvez leur donner quelques points positifs pour commencer, ils pourraient d'une certaine façon engager la discussion avec vous plutôt qu'à l'inverse vous alliez vers eux en vous disant « oh vous êtes maman et papa, oui huuuhhh », ». Vous devez éventuellement soulever quelques points positifs afin de les inciter à vous écouter. » (Participante 4)

Puisque ce sont des parents à qui on a retiré l'enfant pour le placer dans une autre famille qu'on appelle parenté et comme le processus du placement ainsi que l'intervention ne peuvent se faire sans l'implication de cette parenté, il paraît judicieux de jeter un regard sur cette dernière. Ensuite, on pourra comparer les attentes et les gains de chaque partie pour voir comment elles peuvent cheminer ensemble.

5.1.2 Placement dans la parenté et la parenté : macrosystème, microsystème et chronosystème

Selon les participantes et participants, le placement dans la parenté regroupe quatre éléments essentiels qui sont l'âge de l'enfant (moins de seize ans), l'impossibilité pour l'enfant de rester sous les soins de ses parents (violence, abus, négligence, maltraitance, etc.), le placement dans la parenté (famille élargie, voisinage, communauté) et la durée du placement (temporaire ou permanent). En combinant les différents éléments visant à stabiliser un descriptif de ce que peut vouloir signifier le placement dans la parenté, on obtient ceci : c'est le retrait d'un enfant, en dessous de l'âge de seize ans, des soins de ses parents naturels biologiques ou adoptifs pour son placement temporaire ou permanent avec un ou des membres de la famille élargie³. Cette définition rejoint celle de la SAE de Toronto (2015) ou celle de la SAE de St Thomas et Elgin (2016) qui dit :

³ Que la relation qui les lie soit biologique ou communautaire.

Ce programme (le placement dans la parenté) permet aux enfants d'être placés dans les soins de personnes qu'ils connaissent, souvent des membres de leur famille élargie et/ou du groupe de support de leur communauté - quelqu'un avec qui ils sont familiers. Le service de la parenté est typiquement la première et la plus intrusive option pour les enfants qui sont jugés être "en besoin de protection" ; des enfants qui ne sont plus capables de résider dans la demeure de leur famille biologique pour des questions de sécurité » (notre traduction, CAS St. Thomas and Elgin, Kinship, p.1).

La définition et ses différentes caractéristiques sont conformes à celles qu'énonce la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille de l'Ontario* (LSEF, 2006) concernant le placement dans la parenté. D'abord il faut rappeler que selon cette loi⁴, la SAE a pour fonction de protéger en cas de besoin, les enfants de moins de 16 ans ou qui sont confiés aux soins ou à la surveillance d'une société. Cette même loi stipule⁵ également que si le tribunal constate qu'un enfant a besoin de protection, il ordonne que l'enfant soit confié aux soins de l'un de ses parents, de toute autre personne ou de la société pour une période maximum de 12 mois, ou bien confié aux soins de la Couronne jusqu'à ce que la tutelle prenne fin⁶. En outre, selon l'article 4 du paragraphe 57 de cette même loi, il est indiqué que le tribunal doit étudier s'il est possible de placer l'enfant chez un parent, un voisin ou un membre de sa communauté ou de sa famille élargie. Enfin, l'article 2 du paragraphe 61 de cette loi stipule que la société doit choisir un placement qui respecte autant que possible la croyance religieuse dans laquelle l'enfant est élevé ainsi que son patrimoine culturel et linguistique.

L'intérêt de l'intervenante ou de l'intervenant pour la parenté est lié au but du placement dans la parenté. Ce but, selon les participantes et participants, est de maintenir l'enfant dans sa communauté afin qu'il ne perde pas son identité ni ses

⁴ En son paragraphe 15, article 3.

⁵ Selon les articles 1 à 3 du paragraphe 57.

⁶ Aux termes de l'article 65.2 ou du paragraphe 71(1).

valeurs familiales. On cherche à ce qu'il conserve la même culture que ses parents pour faciliter son éventuel retour dans sa famille d'origine avec laquelle il reste connecté. Ceci est corroboré par ce qu'avance la SAE de St Thomas et Elgin (2016) lorsqu'elle dit que les bénéfices de ce placement sont que l'intégrité de la culture, de l'histoire et de l'identité ethnique sont soutenus. Cela va aussi dans le sens de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille de l'Ontario* (LSEF, 2006) qui dit, en son paragraphe 65.2, que la société choisit dans la mesure du possible un établissement qui respecte la croyance religieuse, s'il en est, dans laquelle l'enfant est élevé et qui respecte aussi son patrimoine culturel et linguistique. De ce fait, l'enfant pourrait rester dans sa propre communauté ou continuer d'avoir une connexion avec cette dernière à travers la famille et les amis. Ainsi, les valeurs familiales et le sens d'appartenance à une famille sont maintenus et accrus.

« Leurs enfants grandiront tout en sachant qui ils sont, et ils connaîtront leurs parents. Mais ils seront en train de vivre avec une famille et ils seront pris en charge et en sécurité. Ça c'est un succès. » (Participant 3)

Le placement dans la parenté va donc représenter le macrosystème, la couche systémique dans laquelle se retrouvent les valeurs familiales, les croyances, les normes et idéologies d'une communauté et qui, selon Bouchard (1987), sont le reflet et la source des conduites individuelles et institutionnelles.

L'élément caractéristique de la définition de ce placement est la parenté, car c'est elle qui donne de la spécificité à ce type de placement. Sans parenté, il n'y a pas de placement dans la parenté. Selon les participantes et participants, la parenté, comme nous l'avons souligné précédemment, ne se limite pas seulement à la famille élargie, mais prend en compte toute personne qui peut être considérée comme de la famille pour l'enfant. Ça peut donc être un voisin ou un membre de la communauté avec lequel l'enfant a des liens solides. Ce qui fait que la parenté fait partie du microsystème présenté dans l'approche écologique. En effet, selon Malo (2016), le

microsystème est un lieu ou un contexte immédiat dans lequel l'individu a une participation active et directe. On réfère aux lieux physiques mais aussi aux personnes et objets qu'ils contiennent, aux activités et rôles qui s'y déroulent. Pour Pauzé (2014), il représente à la fois le milieu de vie immédiat de l'individu et les personnes avec qui il a des relations directes comme les membres de la famille nucléaire ou de la famille étendue, les amis ou le voisinage.

Le lien entre l'enfant et la parenté étant déjà existant, puisque c'est l'une des conditions pour le placement de l'enfant dans cette sphère qui lui est familière, le travail de l'intervenante ou l'intervenant est de le maintenir, voire le renforcer. C'est dans cette optique que la SAE (l'exosystème), à travers ses intervenantes et intervenants, s'attèle à faire une évaluation de la parenté (ses compétences parentales ainsi que la solidité de ses liens affectifs avec l'enfant), de son lieu d'habitation (contrôle de sécurité de la maison) et de ses antécédents judiciaires (vérification des antécédents judiciaires). Ce processus d'évaluation va rassurer la SAE et les parents de l'enfant.

« Donc, il y a un processus d'évaluation et ce processus d'évaluation est à deux volets. La première partie est la réglementation de sorte qu'il y a certaines choses relevant de la compétence du gouvernement qui dit que nous devons faire certaines choses. Donc, il doit y avoir un environnement sûr. » (Participant 4)

« Deux, vous essayez d'évaluer pour vous assurer que ce sont de décentes personnes, que ce sont des gens sûrs pour ces enfants, et qu'ils sont motivés de la bonne façon pour fournir des soins à ces enfants. » (Participant 7)

Lors de l'évaluation, si elle se rend compte que cela s'impose, la SAE va renforcer les capacités et les compétences parentales de la parenté. Elle va en outre assister la parenté dans les cas où l'enfant présente des difficultés comportementales ou mentales. Cela va permettre une saine collaboration entre ce dernier et la parenté.

« Et nous voulons nous assurer qu'ils ont les compétences nécessaires pour le faire. S'ils ne les ont pas, alors nous les aidons à les obtenir. Donc, si nous savons que les enfants ont des problèmes de comportement graves, nous pourrions nous tenir aux alentours pendant un certain temps pour les aider à gérer ces comportements. »
(Participant 4)

Enfin, la SAE va mettre en place un réseau de soutien pour venir en aide à la parenté pour que le placement se déroule bien pour l'enfant. Il peut s'agir d'aide financière ou de la planification de l'accès des parents à l'enfant afin que cela se passe sans difficulté. Il peut aussi s'agir du soutien émotionnel à la parenté, surtout lorsque les visites parentales donnent lieu à des dynamiques familiales conflictuelles.

« Il y a un certain soutien financier supplémentaire que nous leur donnons. Nous offrons des bons de nourriture si cela est nécessaire. Parfois, nous offrons de l'aide avec les coûts initiaux pour les lits, vêtements pour enfants ou ce genre de coût au début, de sorte qu'ils obtiennent ce genre de choses de nous. » (Participant 7)

Comme nous l'avons relevé à plus d'une reprise dans le chapitre précédent, le travail de la SAE se fait à travers ses intervenantes et intervenants pour établir une saine relation de collaboration (mésosystème) entre la famille et la parenté. Cette collaboration se manifeste généralement sous forme de différentes sortes de rencontres ou réunions familiales. Ces rencontres peuvent prendre place au sein de la SAE. Elles consistent à recueillir les préoccupations de chacune des parties engagées dans le processus pour l'intérêt de l'enfant, rassembler les points d'accord, prendre connaissance du plan proposé par chacune des parties et aider les membres de la famille à prendre une décision qui va satisfaire tout le monde.

« Nous avons plusieurs moyens pour y arriver. Nous avons ce que nous appelons la prise de décision de groupe familial et c'est là où les familles viennent. » (Participant 2)

« Et la SAE dans ce cas s'assoit avec les membres de la famille et les aide. La SAE ne prend pas le contrôle de la réunion mais aide les membres de la famille à venir avec au moins un plan auquel ils sont en mesure de participer et dans lequel ils auront une voix. »
(Participant 8)

Ces rencontres peuvent aussi prendre place chez la parenté avec ou sans la présence de la SAE. Cela arrive lorsque la parenté reçoit les parents dans le cadre de leur accès à l'enfant. Dans ce cas, ce sont des visites supervisées ou non supervisées par les intervenantes et intervenants. Elles sont supervisées quand les dynamiques familiales conflictuelles sont présentes ou que des difficultés relationnelles entre la parenté et les parents sont susceptibles de survenir.

« Je veux dire, si je vois un accès entre les parents et les enfants, et la parenté ne peut pas aider parce qu'ils sont en conflit ou parce que, pour une raison quelconque, ils ne peuvent pas le faire, alors la Société est ultimement responsable de le faire. » (Participant 4)

Il ressort donc que la collaboration qui prend place entre la famille et la parenté au sein d'un cadre qui est le placement dans la parenté (macrosystème) peut présenter des défis. Ces derniers sont présents tout aussi bien chez la famille que chez la parenté.

Du côté de la famille, les participantes et participants disent que le retrait de l'enfant pour le confier à un membre de la famille élargie ou de la communauté produit de la honte et de la gêne aux parents biologiques. Ce qui peut générer une incompréhension, un déni de culpabilité et une résistance à la collaboration. Cette conviction, selon Saint-Jacques, *et collab*, (2000), crée un sentiment d'injustice et de colère qui peut se manifester par une expression d'agressivité chez les parents. Cela

peut créer, réveiller ou alimenter des dynamiques familiales conflictuelles déjà existantes.

« Les parents des enfants sont souvent comme je l'ai dit au départ, ils sont totalement contre ça, parce qu'ils ne veulent pas que leurs parents aient quelque chose à voir avec cela, parce qu'ils détestent leurs parents, ils avaient des problèmes avec leurs parents et tout ce truc. » (Participante 7)

Toutefois, il est essentiel que ce déni de responsabilité et ce sentiment d'injustice n'arrêtent pas l'intervention. La non reconnaissance du problème par les parents requiert souvent les compétences d'écoute et des attitudes de patience de la part de l'intervenante ou de l'intervenant. Comme le souligne Saint-Jacques, *et collab.* (2000), il ne faut pas s'attendre à une reconnaissance du problème par les parents au début de l'intervention. Elle peut prendre beaucoup plus de temps. L'important est qu'elle survienne à un moment donné de l'intervention pour faciliter cette dernière.

Du côté de la parenté, et nous l'avons précisé à plus d'une reprise jusqu'ici, ce sont les questions financières qui sont souvent évoquées pour expliquer les défis d'une collaboration saine avec les parties impliquées dans le processus du placement. À ce titre, les participants soulèvent le peu de support financier que reçoit la parenté du gouvernement. Chrétien (2007) rapporte que l'un des facteurs qui décourage la parenté à proposer un plan de permanence est le support financier car les familles ne reçoivent tout simplement pas assez d'argent pour subvenir aux besoins des enfants. À cela s'ajoute le peu ou le manque de support financier venant des parents de l'enfant pour s'occuper de ce dernier.

« Nous leur disons : « nous vous aurions aidé à faire ceci, mais nous ne pouvons pas. Il y a très peu d'aide financière, il y a très peu d'autres types de supports que nous pouvons vous fournir en ce moment », mais je veux dire que nous les mettons en contact avec *Ontario Work* et le crédit d'impôt pour enfant. » (Participante 8)

Face à ce défi, les intervenantes et intervenants sont amenés à user de leur esprit de créativité pour fournir une aide qui va venir renforcer le support financier relativement insuffisant dont bénéficie la parenté. Cela consiste à mettre à la disposition de la parenté les ressources communautaires disponibles qu'elle peut utiliser. Il peut s'agir de banque alimentaire, de services de garderie gratuite ou de groupes d'activités sportives, récréatives et ludiques. Il est aussi très important de faire accompagner ces ressources par du soutien psychologique qui permettra à la parenté de faire face à de potentiels défis.

« Et je pense que les travailleurs sociaux sont très bons dans ça. Ils sont très bons à savoir quelles sont les activités et les ressources qu'il y a dans la communauté, puis à passer ces informations à la parenté et leur permettre de prendre ça à partir de là » (Participante 4)

On retrouve aussi un défi qui est lié au plan de permanence (chronosystème) et qui englobe la durée du placement, la gestion de l'accès des parents à l'enfant ainsi que sa fréquence, mais aussi le suivi et la durée des interventions.

La parenté est souvent confrontée au flou entourant la durée exacte du placement de l'enfant. Selon les articles 1 à 3 du paragraphe 57 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille de l'Ontario* (LSEF, 2006) concernant le placement dans la parenté, l'enfant est placé pour une durée qui n'excède pas douze mois. Puisque le placement peut être à court terme de 6 mois, il arrive que la parenté accepte de prendre l'enfant seulement pendant ce laps de temps et tel que présenté par l'intervenante ou l'intervenant en charge du dossier. Mais bien souvent, ce délai peut expirer sans que la situation qui a causé le retrait de l'enfant ne se soit améliorée chez les parents de ce dernier. La parenté peut se voir, de ce fait, confrontée à l'extension de la durée du placement.

« Et souvent la parenté a, même si on leur dit qu'on va faire un contrat de placement de l'enfant pour six mois, cependant, cela dépend vraiment de l'habilité des parents à changer, alors ils assimilent ceci, que c'est un contrat de court terme, et on leur demande s'ils sont engagés pour du long terme, et ils disent qu'ils le sont. Mais ça se voit en eux, quand les parents ne sont pas en train de faire des progrès et ils ne sont pas prêts à faire un engagement de longue durée de vie. » (Participant 3)

Cela peut créer un malaise au sein de la parenté surtout lorsque celle-ci est confrontée aux dynamiques familiales conflictuelles chaque fois que survient l'accès des parents à l'enfant.

« Je pourrai dire qu'ils ont des difficultés à traiter avec maman et papa parfois. L'accès est parfois très difficile, et nous pouvons les aider dans une certaine mesure. » (Participant 4)

Cette situation peut amener la parenté à souhaiter la fin du placement de l'enfant chez elle. Ce malaise peut aussi survenir quand l'intervenante ou l'intervenant n'informe pas assez clairement la parenté sur la durée du placement qui peut s'avérer être longue et imprévisible, surtout lorsqu'elle est liée aux efforts que devront faire les parents pour ravoir leur enfant. En effet, le manque d'effort ou d'implication des parents pour apporter les changements nécessaires dans leurs vies peut décourager la parenté à proposer un plan de permanence pour l'enfant. À ce propos, Geen (2003) souligne que plusieurs parents ne sont pas motivés à suivre les objectifs du plan d'intervention pour reprendre la garde de leur enfant lorsque ce dernier est placé dans la parenté.

Il est donc souhaitable que l'intervenante ou l'intervenant donne un temps de réflexion à la parenté lorsqu'elle est sollicitée pour avoir la garde temporaire ou permanente de l'enfant. Ceci doit être précédé par une ou des séances d'information à

l'endroit de la parenté sur les implications sociales, financières et psychologiques du placement.

« Je préfère que les gens prennent un peu plus de temps pour prendre la bonne décision plutôt que de les presser ou qu'ils sentent que je les presse pour prendre une décision et qu'ils prennent une mauvaise décision, une décision de culpabilité. Une décision dans laquelle leur cœur n'est peut-être pas et que quoi, dans trois mois ou quelle que soit la période de temps, ils tournent le dos à la vie de Johnny. Je ne veux pas de ça du tout. » (Participant 5)

Un dernier défi est mentionné par les participantes et les participants. C'est celui de l'âge de la parenté. La grande majorité de la parenté est constituée des grands-parents qui sont avancés en âge et ont quelques fois des difficultés avec un enfant très actif. Effectivement, la littérature indique que ces personnes sont majoritairement des grands-parents ; elles vivent souvent seules et plusieurs sont aux prises avec la pauvreté, elles sont souvent en mauvaise santé et leur niveau de scolarisation est faible (Link, 1996 ; Gleeson, O'Donnell et Bonecutter, 1997 ; Berrick, 1998).

« Et, je pense que nous attendons qu'ils connaissent tout, parce que, bien, beaucoup de ces personnes sont des grands-parents qui n'ont pas parenté leurs enfants depuis 10, 15 ans. Les choses ont changé, vous savez, dans le rôle parental. Vous ne pouvez plus, vous savez, (faisant le geste de frapper), n'est-ce pas ? Et je pense qu'il y a beaucoup d'attentes placées sur ces gens-là, avec peu ou pas de soutien financier. Donc, je pense que ce serait ça mon plus grand défi. » (Participante 4)

Pour résumer et répondre à la question qui est de savoir comment les intervenantes et intervenants parviennent à rassembler des parents en conflits pour qu'ils s'entendent sur un projet commun qui protège les intérêts de l'enfant, il ressort ceci : *il est important que l'intervenante ou l'intervenant connaisse bien la famille, ses caractéristiques, ses forces et ses faiblesses*. Elle ou il doit connaître ses défis et ses vulnérabilités mais aussi ses compétences et habiletés. Cela n'est possible qu'à

travers la création d'un lien de confiance. En effet, c'est à travers la création de ce lien que la famille peut s'ouvrir et laisser l'intervenante ou l'intervenant avoir accès à une grande partie de son intimité, de ses peurs et angoisses, mais aussi de ses espoirs et de des efforts qu'elle devra fournir pour la bonne marche du processus de placement. À ce propos, Villeneuve (2010) parlant des comportements et des attitudes des intervenantes et intervenants pour l'implication des parents énonce :

Le fait de respecter les parents, notamment en évitant de les juger et en les considérant comme des égaux ou comme les experts de la situation, de créer une relation de confiance, d'adapter leurs exigences aux besoins ou aux capacités des parents et d'offrir les services et le soutien nécessaires aux parents demeurent les principaux facteurs favorables à l'implication parentale. » (Villeneuve, 2010, p. 146).

Ensuite, elles et ils doivent aussi connaître les défis et les compétences de la parenté pour pouvoir les rassembler autour d'une cause commune, le maintien des liens parents-enfants. Or, pour maintenir chez l'enfant le lien d'appartenance avec sa famille d'origine à travers la parenté, il faut que les deux entités famille-parenté partagent les mêmes attentes ou qu'ils aient des attentes qui soient compatibles. Ainsi, leur collaboration pourra fonctionner pour le bien-être de l'enfant. Cette connexion entre la famille et la parenté va se faire à travers la médiation.

5.1.3 Comment les intervenantes et intervenants mènent la médiation : mésosystème

Pour les participantes et participants à la recherche, l'établissement d'une saine et bonne médiation passe par la connaissance des attentes et besoins des parties en présence. Elle pourra favoriser une bonne collaboration, surtout lorsque ces attentes sont légitimes, raisonnables et qu'on y apporte une réponse adéquate.

Les parents, par exemple, peuvent avoir comme attente le fait d'avoir accès à l'enfant. Le placement de l'enfant chez quelqu'un d'autre peut être vécu par les parents comme un vol de leur progéniture, ce qui engendre chez eux tristesse et colère (Saint-Jacques, *et collab.*, 2000). Chapon-Crouzet (2005) indique à cet effet que le placement évoque la peur pour les parents de perdre la place qu'ils occupaient émotionnellement chez leur enfant. La parenté joue à présent le rôle des parents et pourrait donc prendre cette place émotionnelle. L'auteure considère que cette notion de place est au cœur des dynamiques familiales conflictuelles.

La parenté aussi a des attentes comme le fait que les parents puissent s'impliquer dans la vie quotidienne de leur enfant. Ceci trouve écho auprès de Allard (2009) qui considère que cette pratique qui permet de conserver un lien vivant entre l'enfant et ses parents doit consister à inviter ces derniers à participer à l'éducation de leur enfant et à être quotidiennement présents dans leur vie.

Enfin, les participantes et participants n'oublient pas de mentionner les attentes de la SAE qui se résument essentiellement au respect du plan d'intervention tant par les parents que par la parenté. C'est ce plan qui déterminera les modalités de collaboration entre les deux parties ainsi que la distribution des rôles et de la place de chacun dans le processus du placement. Le respect de ce plan est considéré par plusieurs auteurs (Saint-Jacques, *et collab.*, 2000 ; Texier, 2001 ; Boutin et Durling, 2008) comme une condition essentielle à la réussite de la collaboration entre la parenté, les parents et les services sociaux.

Il n'est cependant pas rare que la médiation essuie des défis à cause des attentes démesurées, des attitudes non collaboratives, ou de l'incompétence de l'une ou l'autre des parties. Certaines attentes peuvent ainsi aller à l'encontre des intérêts de l'enfant, comme l'indiquent les participantes et participants. En effet, ces attentes se transforment en défis. Par exemple, l'un de ces défis découle du refus des parents

d'accepter le placement de l'enfant comme irrémédiable. Ils n'acceptent pas ce placement soit parce qu'ils ne reconnaissent pas leurs responsabilités ou soit parce qu'ils ne reconnaissent pas le droit à l'un des membres de la parenté de s'occuper de leur enfant à cause de conflits antérieurs ou actuels. Les parents vont donc se cantonner sur leurs positions.

« Les choses qui sont difficiles, c'est quand les parents sont toujours en colère, qu'ils n'ont pas encore compris que c'est leur travail qui a besoin d'être complété afin qu'ils puissent se réconcilier avec leur enfant. » (Participante 7)

« Mais le revers de la médaille, c'est qu'une partie de nos parents, en fonction de leurs besoins ou de ce que leurs cas sont compliqués, ne veulent pas que la famille sache ce qui se passe avec eux. Donc, si nous plaçons les enfants avec la parenté, il y a des chances que cette parenté et la famille soient exposées aux véritables problèmes de la famille. » (Participante 6)

Selon les participantes et participants, l'idéal serait que les parents reconnaissent leurs responsabilités et acceptent le placement pour une meilleure collaboration. C'est une nécessité qui est abordée par Altman (2008), Allard (2009), Niels (2004) ou même Pleau (2013), qui classent la reconnaissance du problème parmi les cinq dimensions de l'implication parentale. Selon Texier (2001), la première chose à faire avant d'envisager de travailler avec la famille est d'aller avec eux vers l'acceptation du placement.

« Donc je pense qu'il y a une chose qui fait que ça marche, c'est le courage de se montrer et d'avoir une conversation. » (Participante 1)

« Alors parfois, les parents en arrivent à la conclusion où ils disent : je ne peux pas être parent et je sais que je ne peux pas être parent, et je veux vraiment qu'ils restent où ils sont. » (Participante 7)

Selon les participantes et les participants, d'autres défis proviennent de l'intervenante ou de l'intervenant. Dans son empressement de voir avancer les choses, elle ou il peut utiliser, de manière inappropriée, la médiation en l'utilisant pour deux objectifs à la fois. Les participantes et participants ont ainsi fustigé l'attitude de certains intervenantes et intervenants de ne pas prendre les parents à partir du stade où ils sont pour les accompagner dans le cheminement du changement, mais plutôt de leur imposer des objectifs dont on n'est pas sûr de la réalisation. Ce défi est mentionné par Altman (2008) qui, dans un premier temps, soulève la difficulté qu'ont des intervenants à avoir la capacité d'engager les clients, et qui, dans un second temps, remettent en question les compétences de l'agence à développer les conditions qui vont promouvoir cette capacité.

« Vous ne pouvez pas exécuter vingt mille tâches et espérer qu'une médiation réussisse. Il vaut mieux cerner un élément, procéder à la médiation et agir rapidement.... Les cas de médiations réussies que j'ai observés de toute manière, ont porté sur une raison très spécifique. Il est inutile d'essayer une médiation sur vingt choses et d'espérer après une heure, obtenir les résultats escomptés. Ça ne marchera pas. » (Participante 4)

Ainsi, pour répondre à la question de savoir comment les intervenants mènent la médiation, il faut dire qu'ils doivent connaître les attentes et besoins des parties en présence pour pouvoir les concilier et instaurer une bonne collaboration entre elles. Certes, ce n'est pas une tâche aisée car souvent, certains défis provenant des différentes parties impliquées viennent freiner ou ralentir l'intervention. Cependant, l'intervenant ne doit pas se laisser tenter par l'envie d'accélérer le processus. Il doit plutôt établir avec les parents et la parenté des objectifs réalistes et atteignables.

5.1.4 Gestion de la complexité du double rôle : intervention et médiation

Les participantes et participants ont évoqué l'objectivité dont ils doivent faire preuve dans leur rôle de médiatrice ou médiateur, tout en restant des intervenantes et intervenants qui ont à cœur la sécurité et le bien-être de l'enfant. Certains participantes et participants disent qu'ils essaient de rester objectifs le plus possible en évitant de s'inclure de façon passionnée dans les dossiers. Toutefois, elles et ils reconnaissent que la tentation de le faire est grande à cause des intérêts de l'enfant. D'autres déclarent qu'ils ne seront jamais parfaitement objectifs, En effet, ils mettront toujours en avant la sécurité de l'enfant, tout en faisant en sorte d'éviter les a priori et s'efforcent de situer toutes les parties sur le même pied d'égalité, et en les soutenant pareillement.

« J'aime penser que je suis objective, ok ? Je pense que tout le monde fait, euh, j'essaie de ne pas apporter mes propres croyances sur la table. J'essaie de ne pas apporter [...] je tente de mettre la philosophie de l'agence sur la table, et en fin de compte, pour m'assurer que les enfants sont en sécurité » (Participante 8)

Drapeau, *et collab.* (2014) montrent dans leur étude, le paradoxe qu'il peut y avoir entre le soutien aux parents et la protection de l'enfant. Stanley, *et collab.* (2003), pour leur part, reconnaissent que jouer ce double rôle peut s'avérer très difficile. Duffey, Taylor et Mcall (2006) n'excluent pas la présence de tensions dans l'exercice de ces rôles qui mettent les intervenants dans des situations délicates où ils doivent faire face aux besoins et aux intérêts des uns et des autres. Pour diminuer ces préoccupations et inquiétudes, Edwards (2009) propose que des guides soient disponibles pour encadrer la pratique, et que des mesures soient mises en place, comme le fait de confier ce rôle à des médiateurs chevronnés. Quoiqu'il en soit, pour Pryor et Boyce (2005), la protection de l'enfant est la priorité des intervenantes et intervenants et elle est non négociable.

« Eh bien, je pense que quand, quand nous avons une tierce partie qui dirige la médiation, et vous savez, la SAE ne dirige pas la médiation, c'est beaucoup plus facile, parce que maintenant les parties viennent et la SAE est autour de la table comme faisant partie du groupe. » (Participante 7)

Finalement, les intervenantes et intervenants sont confrontés à des préoccupations lorsqu'ils exercent ce double rôle et cela n'exclut pas des tensions générées par l'accommodation entre les besoins et les intérêts de chacune des parties. Cependant, la protection des intérêts de l'enfant doit être la norme à partir de laquelle ils vont mettre tout le monde d'accord. Par ailleurs, il leur revient d'affiner leurs pratiques pour permettre la conciliation des différents besoins et faciliter une saine collaboration entre les parties impliquées dans le processus du placement de l'enfant dans la parenté.

« Alors dans chaque élément que j'évalue, c'est en quelque sorte mes notes de cours sur tout ce que je recherche dans une évaluation. Je reviens toujours en arrière à chaque point pour me dire est-ce que cela satisfait les besoins de l'enfant ? Et si pour quelques raisons ce n'est pas le cas, alors comment pouvons-nous, de manière créative, travailler avec la famille pour satisfaire les besoins de l'enfant ? »
(Participant 3)

5.1.5 Pratiques d'intervention utilisées pour faciliter l'engagement des parents

Les participantes et participants ont souligné certaines pratiques qui leur permettent de faciliter l'engagement des parents. Ces pratiques visent, pour l'essentiel, à créer un lien de confiance avec le parent pour permettre l'échange et le partage des informations, mais aussi des émotions. Cela passe par l'empathie, l'humilité ainsi que l'utilisation de la dimension d'aide. Écouter, mettre à l'aise, aider à ventiler, faire disparaître le sentiment de surveillance et de contrôle sont quelques aspects de la création de ce lien de confiance.

Ces pratiques visent aussi à redonner du pouvoir aux parents. Cela se fait notamment par le partage d'information et la transparence face aux actions d'intervention liées à l'enfant, à la durée de la relocalisation dans la parenté, etc. Mieux les parents sont

informés, mieux ils peuvent consentir aux soins et s'impliquer dans les décisions prises dans le processus d'intervention qui vise la protection, mais aussi le mieux-être de leur enfant. L'autonomisation de la famille et son implication à toutes les étapes du processus de prise de décision, c'est important pour les participantes et les participants. Prendre la famille comme un partenaire semble être l'une des clés de leur collaboration.

« Et puis la SAE quitte la salle et la famille arrive avec son plan. Et je pense que c'est ce qui rend la médiation plus simple, pas simple car c'est un très grand processus pour avoir tout le monde là-bas. Mais c'est plus facile pour la famille de venir avec le plan sans que la SAE dise : Ok, voici ce que nous pensons que le plan devrait être. » (Participante 7)

Se demander ce qui peut rendre le placement dans la parenté un succès, c'est poser une question à deux volets. Qui prend la décision du placement dans une parenté donnée et comment cette décision est prise ? Si c'est une décision qui a été prise en incluant les parents et que cela vient d'eux, ce sera déjà le début d'un possible succès. Si c'est l'intervenant qui décide seul, cela crée souvent des problèmes.

« Et chaque fois que nous commençons à séparer la façon dont les décisions sont prises, nous nous mettons en difficulté mais je préfère de loin voir qu'on invite tout le monde que nous pouvons trouver et dire : « les choses ne vont pas bien, nous espérons que ça aille mieux, mais si les choses ne s'améliorent pas, vous cinq à sept personnes qui êtes assis ici, quel serait le meilleur endroit pour cet enfant ? » Et ils peuvent s'asseoir et trouver ensemble et puis si grand - mère est ce qu'ils décident tous, ils sont tous d'accord avec cela » (Participante 9)

Concernant le second volet de la question, lorsqu'on invite toutes les parties intéressées autour de la table et qu'à partir de leurs concertations, c'est la parenté qui est choisie pour s'occuper de l'enfant, cela facilite l'engagement de tout le monde et chacun peut emprunter aisément le chemin de la réussite de ce placement. La manière

dont la décision est prise est donc très importante car elle implique et appelle les qualités d'empathie, de respect et de créativité de l'intervenante ou de l'intervenant. En effet, elle ou il doit être à l'écoute des besoins des parents, être capable de les accompagner tout au long du processus et les aider à construire ou reconstruire de bonnes relations avec les autres membres de la famille élargie.

« Et je crois aux familles qui sont en mesure de venir à la table de discussion parce que souvent, la SAE est du genre. “il y a une pomme pourrie et tout le reste est pourri”, et on fait cela, c'est vrai et c'est frustrant pour moi parce que moi, quand je joue mon rôle en termes de médiation c'est comme je tente de regarder la force de la famille sans donner trop de force, mais en voyant qu'il y a des forces, et en essayant de les signaler, en essayant de travailler avec ces forces et être en mesure de contribuer à la croissance de la famille, pour être en mesure de prendre ces décisions difficiles ou autres. » (Participante 8)

Pour cela, l'emphase doit être dirigée sur l'enfant qui est le point focal de toutes ces discussions. L'intervenante ou l'intervenant doit construire une équipe avec les parents et la parenté et ne pas imposer d'équipe. C'est une équipe unique pour l'enfant. Quand le parent sent qu'il est écouté et qu'on prend en compte ses sentiments, ce par quoi il passe ainsi que ses avis, il peut vouloir s'engager en tant que partenaire.

« L'autre chose qui la rend plus facile c'est quand toutes les parties sont motivées pour faire en sorte que l'enfant ait le meilleur plan. » (Participante 7)

Ces pratiques cadrent avec ce qu'en disent plusieurs auteurs dont les résultats des études et analyses se rapprochent de cette recherche. Boutin et Durning (2008) mettent la création du lien de confiance comme la première étape à réaliser pour faciliter l'implication parentale. Altman (2008) mentionne, dans son étude sur l'engagement des familles, que les intervenantes et intervenants qui sont

empathiques, dignes de confiance aux yeux des familles et qui leur apportent du soutien, les aident beaucoup mieux à s'impliquer avec les services. Il ajoute que ceux qui ont la capacité de bien communiquer avec les parents en étant honnêtes et directs à propos de ce qu'ils disent et de la manière dont ils le disent réussissent à les engager plus facilement.

« Une fois que la travailleuse dans la parenté s'engage dans ce genre de chose, il importe d'être très respectueux, d'être capable de parler de choses difficiles avec les gens, d'être créatif sur la façon dont nous pouvons régler ce problème. » (Participante 9)

Il poursuit pour dire que les intervenantes et intervenants qui prennent les familles comme des partenaires sont plus à même de les engager. Ils enregistrent de bons résultats quand ils associent de manière collaborative les familles à établir des objectifs, lorsque ces dernières les sentent à leurs côtés et sentent également qu'ils peuvent les aider à voir la réalité de leur situation plus clairement, sans blâme. Hoagwood (1997), quant à lui, rappelle que même les échanges les plus petits et interpersonnels, quand ils sont emprunts d'humanisme, sont la moelle de l'efficacité des services. Finalement, même s'il est vrai qu'utiliser ces pratiques peut se révéler difficile surtout avec des parents involontaires comme le font remarquer Palmer, Maiter et Manji (2006), l'empathie et l'humilité des intervenantes et intervenants suffisent généralement à faire diminuer le niveau de méfiance des familles et permettent d'établir le contact pour le fructifier à travers la création d'un lien de confiance.

Redonner du pouvoir à la famille, c'est leur fait comprendre que malgré l'absence de leur enfant dans leur maison, ils en demeurent responsables et qu'un espace leur est donné pour qu'ils fassent entendre leur voix. Leurs opinions sont également prises en compte puisque leur participation est sollicitée. C'est à ce prix que l'on peut espérer obtenir leur pleine collaboration.

« Si une personne entre dans le domaine du bien-être de l'enfance, elle saura que les familles sont la meilleure source possible d'information et de résolution de conflits. Et elle saura que lorsque les familles sont responsables de leur propre destin et de leurs propres choix, avec de l'aide et du support, il n'y a rien qu'elles ne peuvent accomplir. » (Participant 1)

Il est donc aisé, à la lumière de tout ce qui précède, de confronter nos hypothèses avec les résultats obtenus. Ainsi, nous pouvons affirmer d'une part que l'approche de médiation permet effectivement aux intervenants de mieux gérer les dynamiques familiales et d'engager les familles. D'autre part, l'engagement familial va faciliter le développement des liens d'attachement et la formation de l'identité de l'enfant pour son développement psychosocial car une fois engagées, les familles mettent l'enfant au centre de leurs intérêts. Cet engagement permet de ce fait à la parenté d'être un lieu de stabilité pour l'enfant.

5.2 Recommandations

Plusieurs recommandations sont ressorties des entrevues avec les participantes et participants. Elles pointent généralement vers les institutions. En effet, elles portent sur les ressources financières destinées à la parenté, le soutien clinique destiné aux intervenantes et intervenants, la coordination provinciale du placement dans la parenté, la création d'un curriculum concernant la formation sur le placement dans la parenté, et la mise en place, dans chaque agence, d'un poste de spécialiste en placement dans la parenté.

Les participantes et participants déplorent le peu de ressources financières attribuées à la parenté. Ils ne comprennent pas qu'on soit d'accord sur le fait que ce type de placement est ce qu'il y a de meilleur pour l'enfant et que, dans le même temps, on octroie plus de fonds aux familles d'accueil qu'à la parenté. Ils ajoutent que la

parenté, en plus d'un soutien financier accru, a besoin de beaucoup de soutien psychologique et social face aux changements qui s'opèrent dans leur vie avec l'acceptation de l'enfant mais aussi face aux dynamiques familiales souvent conflictuelles qui s'en rapporte.

« Je voudrais que le gouvernement prenne beaucoup plus au sérieux la parenté et lui apporte une petite aide financière. Effectivement, ils touchent deux cent cinquante dollars par mois pour élever un enfant. » (Participante 4)

« La question financière en est une d'énorme pour les familles de la parenté. Elles ont besoin de beaucoup de soutien pour naviguer entre les dynamiques et le changement dans les relations. Si j'avais un rêve, ce serait de prendre les tas et les tas d'argent qu'on met dans les foyers d'accueil pour les rediriger dans le soutien aux familles de la parenté et maintenir la sécurité des enfants dans leurs propres familles. » (Participante 9)

Les participantes et participants ont certes fustigé l'attitude et les qualités des intervenantes et intervenants qui manquent d'empathie, de respect ou de patience. Cependant, ils attirent l'attention sur la cause de cette problématique qui est souvent reliée à la supervision clinique. Il est donc recommandé de renforcer la supervision clinique ou au moins son maintien.

« Donc je pense que notre attention doit se focaliser beaucoup plus sur les superviseurs des travailleurs sociaux. Les travailleurs sociaux, c'est beaucoup de personnes. Les superviseurs de ces travailleurs, c'est un plus petit nombre et je pense que ça pourrait être un nombre plus gérable si nous pouvions obtenir d'eux [...] parce qu'ils font régulièrement de la supervision. Nous obtenons juste d'eux qu'ils disent, " hé, qu'en est-il de la recherche ? Où en êtes-vous avec ça ? L'avez-vous considéré ou bien avons-nous, avez-vous fait une référence à l'équipe de recherche pour obtenir ça ? ". Vous savez, toutes ces sortes de choses. » (Participant 5)

Normalement, l'intervenante ou l'intervenant doit être capable, lorsqu'elle ou il est à court de motivations ou d'idées sur ce qui doit se faire auprès des familles, de reporter ses craintes, ses doutes et ses appréhensions à sa superviseuse ou son superviseur. Or, la tendance qui se dégage maintenant dans certaines agences est de se tourner vers des gestionnaires de programmes en lieu et place de superviseuses ou superviseurs cliniques. L'aspect clinique est délaissé au profit d'une bureaucratie qui amène l'intervenante ou l'intervenant à passer plus de temps à s'acquitter des tâches administratives qu'à faire de l'intervention supervisée ou non supervisée. À ce propos, une étude menée par l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance en 2001 révèle que les intervenantes et intervenants consacrent 30 % de leur temps en contact direct avec les clients et 70 % de leur temps aux tâches administratives (Drolet et Ouellette, 2003, p. 115). Le temps consacré aux tâches administratives laisse peu aux intervenantes ou intervenants et aux superviseuses ou superviseurs pour échanger sur les dossiers et l'intervention planifiée ou mise en place. Encore plus important, trop peu d'espace est consacré au moral et à la pratique clinique de l'intervenante ou de l'intervenant. Cela a des conséquences sur la créativité et l'engouement pour le travail bien fait. Les intervenantes et intervenants sont ainsi d'avis qu'il semble difficile d'avoir suffisamment de temps à dédier aux clients ainsi qu'à sa propre supervision, puisque les tâches administratives semblent, pour plusieurs, prennent le pas sur les contacts humains. Et pourtant, disent-ils, l'organisation devrait penser différemment la supervision, car un travail bien fait sur le plan clinique implique un accès à de la supervision clinique :

« Je dirais de la supervision, probablement plus de supervision clinique. On reçoit ici beaucoup de supervision en termes de gestion de cas. Mais je pense que la supervision clinique aiderait. »
(Participant 3)

Une autre situation à laquelle des participantes et participants souhaitent une amélioration, c'est la coordination au niveau provincial du programme de placement

dans la parenté. Il se fait souvent de la contre-évaluation de certains clients et de la parenté lorsque ceux-ci déménagent d'une ville à une autre. Les participantes et participants se rendent compte que les attentes de la parenté sont souvent très différentes d'une agence à une autre. Cela fait que ce qui est acceptable dans une agence en matière d'évaluation d'une parenté ne l'est pas dans une autre. Cette situation disqualifie ou qualifie certains membres de la famille élargie qui voudraient prendre l'enfant en charge. À ce propos, Drolet et Ouellette (2003) mentionnent la standardisation des outils de collecte de données au sein des SAE pour faciliter la mise en place de plans d'intervention à travers des prises de décision plus efficaces :

Une solution privilégiée pour solidifier les prises de décision, entre autres dans le champ de la protection des enfants en Ontario, s'avère l'introduction d'outils standardisés de collecte d'information en ce qui a trait à la clientèle. Ces outils servent par la suite de soutien à la prise de décision et à l'élaboration de plans d'intervention. (Drolet et Ouellette, 2003, p. 115)

Une meilleure coordination du placement dans la parenté ainsi que des standards qui vont de pair seraient également la bienvenue.

« L'autre chose, c'est une meilleure coordination de la parenté dans la province de l'Ontario, car il y a beaucoup de... [...] Comme je fais beaucoup d'évaluations de la parenté pour Toronto, Hamilton, Brant, Oxford, tous les autres organismes et leurs attentes de la parenté sont parfois très différentes. » (Participante 7)

La dernière recommandation concernant les SAE serait celle de créer une sorte de curriculum pour la formation de ses intervenantes et intervenants en placement dans la parenté. Certains participants disent qu'il n'y a pas de formation spécifique ou formelle pour le placement dans la parenté. Certes, il y a les normes à suivre mais il n'y a que quelques séances de formation pour les expliquer. Elles et ils trouvent que ce n'est pas suffisant. Les SAE devraient faire des efforts en ce sens pour outiller suffisamment leurs intervenantes et intervenants en placement dans la parenté.

Formés d'abord en protection de l'enfance, les intervenantes et intervenants se retrouvent quelques fois, et par habitude, à jouer un rôle de protection de l'enfance, chose qui peut biaiser de façon significative leur travail sur le terrain. En effet, les standards d'évaluation de la parenté sont différents de ceux qui sont utilisés pour la sécurité et la protection de l'enfant qui vit avec sa famille. En utilisant le mauvais outil d'évaluation, on fausse les résultats qui sont attendus.

« Mais je vais trouver que la protection, et cela arrive souvent pour une raison ou une autre, va commencer à croire que ma maison de la parenté est maintenant un dossier de la protection. Est-ce que vous comprenez ce que je dis ? Et c'est un problème parce que ce qui se passe est que nous perdons des familles de cette façon, parce que nous devenons intrusifs dans le placement et le processus de la parenté. » (Participant 8)

C'est fort de cette prise de conscience, que la recommandation relative à la présence dans chaque SAE d'une ou d'un spécialiste en placement dans la parenté trouve sa raison. Les participantes et participants disent que la manière dont elles et ils travaillent avec les gens, et la façon dont ils évaluent le foyer d'une parenté pour la sécurité de l'enfant, sont très différentes de celles d'une personne en protection de l'enfance. Le rôle de cette ou de ce spécialiste serait de pouvoir coordonner les différentes actions des intervenantes et intervenants sur le terrain et de les former en sensibilité⁷. Les intervenantes et intervenants ne doivent pas se limiter seulement aux techniques cliniques. Ils doivent pouvoir mettre de l'humanisme dans toutes leurs actions avec les familles. La ou le spécialiste devrait s'intéresser à la façon qu'ont les intervenantes et intervenants de se présenter aux clients, de leur parler.

« Ma recommandation est que chaque agence devrait avoir un spécialiste dans le domaine du placement dans la parenté. La manière dont nous travaillons avec les gens et la façon dont nous évaluons la maison pour la sécurité de l'enfant différent de celles du

⁷ Par sensibilité, nous entendons l'aptitude des intervenantes et intervenants à montrer des sentiments d'humanité, de compassion et à user d'empathie envers la clientèle.

travailleur en protection de l'enfance. Une agence devrait avoir une formation en sensibilité pour ses travailleurs. Elle se limite seulement aux techniques cliniques. Mais elle devrait voir comment le travailleur se présente aux clients, comment il parle aux clients. » (Participant 2)

Il est aussi fait mention de la révision des normes et standards de la SAE pour donner une variété de choix aux familles quant à l'approche utilisée dans une agence. Il arrive qu'une famille ne soit pas disposée à suivre un type d'intervention ou une approche d'intervention. Il serait bien dans ce cas que cette agence ait différentes approches afin de pouvoir utiliser celle qui convient le mieux aux familles.

« Je recommande également qu'il puisse y avoir une gamme de choix disponibles pour les familles. Quand une famille est hostile, brisée et pas de bonne humeur, vous devriez avoir une approche différente pour réunir les membres de cette famille. » (Participant 2)

5.3 Limites de la recherche

Comme tout projet de recherche, celui-ci a rencontré certaines limites qu'il est bien de mentionner. Celles-ci se situent à trois niveaux.

D'abord, il y a une limite au niveau du nombre de personnes recrutées. En effet, le nombre de personnes ayant participé aux entrevues n'est pas suffisamment représentatif de la population des intervenants qui œuvrent dans le programme de placement de la parenté et ce, de deux façons. Premièrement au niveau de la participation aux entrevues, nous n'avons pas réussi à obtenir le nombre d'intervenantes et d'intervenants que nous voulions pour cette étude. Nous n'avons pu recruter que neuf intervenantes et intervenants chargés du placement dans ces différentes SAE. Nous espérions avoir quinze à vingt personnes qui participeraient à cette étude parce que nous voulions avoir une plus grande variété de points de vue sur les thèmes abordés lors de l'entrevue.

Deuxièmement au niveau de la répartition géographique des SAE en Ontario, nous n'avons pu avoir d'entrevue dans le nord de l'Ontario, ni dans l'est, encore moins au sud-ouest. Toutes nos entrevues se sont plutôt déroulées dans le sud de l'Ontario. Aucune des SAE se trouvant dans les zones du nord, de l'est et du sud-ouest n'ont donné de suite favorable à notre demande d'entrevue. Soit parce que les personnes ciblées pour l'entrevue n'étaient pas disponibles ou n'étaient pas intéressées par l'étude. L'étude était censée couvrir toutes les régions de l'Ontario, un objectif qui n'a pu être atteint. Par conséquent, il devient impossible de généraliser nos résultats à tout l'Ontario concernant l'usage de la médiation dans le placement de l'enfant dans la parenté.

Il est vrai que les lois et règlements du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario sont des normes qui s'appliquent à toutes les Sociétés d'aide à l'enfance qui sont sous son couvert. Cependant, certaines techniques utilisées lors de la médiation peuvent être différentes d'une SAE à une autre et pourraient donner de ce fait, des résultats différents. Il faut se rappeler que dans deux des SAE dans lesquelles se sont déroulées nos entrevues, les techniques étaient différentes. L'une rassemblait la famille et la parenté pour leur faire comprendre qu'elles doivent demeurer unies pour le bien de l'enfant, alors que l'autre associait à la famille tout comme à la parenté des intervenantes et intervenants de la SAE pour leur dire que, quelle que soit leur décision, la SAE se tient à leur côté pour affronter ensemble cette situation. En couvrant beaucoup plus d'agences de la SAE, nous aurions peut-être découvert d'autres techniques aussi intéressantes.

Ensuite, il y a une limite au niveau de la représentation culturelle linguistique. Au départ, nous souhaitions que les participantes et participants soient francophones. Par ailleurs, nous souhaitions faire cette recherche seulement à Sudbury parce que le nombre d'intervenantes et intervenants francophones y est élevé. Mais nous nous

sommes rendu compte que Sudbury a très peu d'intervenantes et d'intervenants francophones dans le programme de placement dans la parenté. Espérant découvrir une approche et des résultats différents selon l'appartenance linguistique des intervenantes et intervenants ainsi que de la clientèle, nous avons voulu contourner la difficulté du nombre des participants. Nous avons donc choisi d'étendre la population des intervenantes et intervenants à tout l'Ontario. Nous espérions obtenir des entrevues en français tout en ne fermant pas la porte aux intervenantes et intervenants anglophones. C'est un choix qui pouvait déboucher sur une approche comparative des défis et succès observés chez les clients selon qu'ils soient francophones ou anglophones. À ce titre, Lee et Lapointe (1979) mentionnaient que la communauté francophone se distinguait de plus en plus de la communauté anglophone à telle enseigne que l'identification et l'organisation de ses membres dépendaient de la région dans laquelle ceux-ci habitaient. Et pour Breton, *et collab.* (1981), le fossé ethnique qui existe entre les communautés francophones et anglophones a une certaine importance au niveau de l'identité, des systèmes sociaux et de l'organisation sociale.

Nous pensions alors qu'en ayant des intervenantes et intervenants appartenant à ces deux communautés linguistiques et qui ont respectivement en charge une clientèle dont elles et ils sont issus, nous pourrions en retirer une approche différente selon les valeurs que chaque communauté accorde à la notion de famille. Malgré cet élargissement de notre zone de recrutement, nous n'avons pu obtenir d'entrevues en français. Elles se sont toutes déroulées en anglais. Il faut cependant mentionner que cela n'a en rien biaisé les résultats obtenus.

Enfin, la dernière limite est relative à la population interrogée. Cette limite est liée à la prise en compte unique des propos des intervenantes et intervenants. La présente étude s'est déroulée avec les intervenantes et intervenants chargés du placement dans la parenté. Ceux-ci rendent compte de l'engagement familial mais seulement selon

leurs perspectives, car l'étude concernait leurs opinions et perceptions de la réussite du placement du point de vue de la médiation et de l'engagement familial. Or, pour avoir une plus grande couverture des pratiques d'implication, il aurait fallu interroger toutes les parties prenantes dans le processus. Pour l'heure, l'étude n'a pas pris en compte ce qu'en pensent les familles biologiques, ni la parenté quant aux pratiques qui, pour elles, pourraient faciliter leur implication au processus du placement de l'enfant dans la parenté. Il aurait été intéressant d'avoir leurs avis sur la façon dont elles pensent que les intervenantes et intervenants devraient agir avec elles, sur la manière dont elles pensent que les défis pourraient être relevés et comment elles pensent qu'elles pourraient contribuer à la réussite du placement de l'enfant. Cela aurait donné plus de richesse à l'analyse selon la perspective écologique. L'imbrication des réponses données par les différentes couches systémiques aurait pu faire ressortir, sans équivoque, une meilleure lecture des dynamiques en place et aurait pu montrer l'importance accrue des enjeux actuels en ce qui concerne l'utilisation de la médiation, l'utilisatrice ou l'utilisateur de cette approche d'intervention et l'engagement familial qui en découlerait.

5.4 Implications pour la pratique

Plusieurs implications ressortent de cette étude. Elles concernent la pratique de la médiation et les personnes qui utilisent cette approche d'intervention. Ces implications sont liées à la connaissance des défis qui sont rencontrés dans la pratique. Or, cette étude a mis en exergue les nombreux défis auxquels l'intervenante ou l'intervenant doit faire face le plus souvent dans sa pratique de la médiation. Ils vont du placement de l'enfant dans la parenté jusqu'à l'engagement familial en passant par la mise en application de la médiation. En fonction de tous ces défis, les jeunes intervenantes et intervenants peuvent déjà se préparer à les affronter.

En effet, savoir d'avance ce à quoi on doit faire face peut être un avantage énorme pour la préparation psychologique, mentale mais aussi stratégique de l'intervenante ou de l'intervenant. C'est en cela que ces implications affectent plus particulièrement les nouvelles et nouveaux dans cette pratique. Le manque ou le peu d'expérience dans ce domaine du placement de l'enfant dans la parenté peuvent être un facteur stressant dans leur pratique quand elles et ils seront confrontés souvent à ces défis.

Une seconde implication pour la pratique est liée à ce que Bouchard (1987) indique lorsqu'elle mentionne que l'intervenant se tient au carrefour des demandes institutionnelles, sociales et familiales. Et le fait d'y jouer un rôle clé dans l'intervention auprès des familles a une incidence sur ses performances et les contextes de son travail qui eux se répercutent directement sur la clientèle. Il faut se rappeler que l'intervenante ou l'intervenant est une personne en développement comme toute autre personne d'ailleurs. Par ailleurs pour les nouvelles et nouveaux intervenants qui pratiquent la médiation en SAE, le fait qu'ils soient nouveaux dans cette pratique va les amener à se demander où ils se situent dans leur développement professionnel, et quelle est leur capacité à occuper de nouveaux rôles, à établir des relations d'aide ou même à faire face à de nouvelles problématiques. En fonction des défis et aussi des pratiques positives mentionnées précédemment, cela risque de permettre à ces jeunes intervenantes et intervenants ainsi qu'aux autres intervenantes et intervenants expérimentés de renforcer leurs compétences.

Une autre implication de cette recherche pour la pratique concerne les outils indispensables pour bien mener l'intervention. Elle est consécutive à celle précédemment abordée sur les défis. Il s'agit d'ouvrir la réflexion sur l'opportunité d'introduire le programme de médiation dans le cursus universitaire des écoles de service social afin que celui-ci permette le développement du savoir et du savoir-faire des étudiantes et étudiants dans ce domaine. Les futures travailleuses sociales et futurs travailleurs sociaux qui ont envie d'exercer dans cette branche du service social

auront l'occasion d'acquérir les connaissances leur permettant d'assimiler les théories qui fondent la médiation et les intégrer lors des stages d'apprentissage. Tous les travailleurs sociaux qui considèrent utiliser la médiation doivent tenir compte des assises de la profession et des responsabilités éthiques et déontologiques qui l'accompagnent. Les valeurs de bien-être social et de justice sociale rappellent l'importance d'accompagner la personne pour favoriser son intégration dans son environnement ainsi que pour continuer les revendications contre les inégalités sociales dont sont victimes certaines personnes. Ces valeurs sont au cœur même de la profession et elles doivent, en tout temps, être considérées comme des éléments clés favorisant le développement de l'être humain.

Plusieurs participantes et participants ont souligné le fait qu'ils n'ont pas reçu la formation formelle préalable sur la médiation et qu'ils se sont formés et se sont améliorés au fil du temps, grâce à un transfert de compétences et à un perfectionnement personnel continu.

« Pas particulièrement, je veux dire similairement quand on est à l'école, on apprend différentes compétences, on fait différents stages. Mon stage était dans un milieu clinique. Donc, dans ce milieu, j'ai un peu appris comment travailler avec les familles, comment conseiller les familles et les groupes, donc j'utiliserai... beaucoup de ces connaissances sont transférables, donc j'utiliserais beaucoup de ces compétences. Mais pour ce qui est des formations formalisées et de la médiation, non. » (Participante 3)

En ce qui a trait à la formation sur la médiation qui est donnée dans les agences de la SAE, c'est une formation de trois jours à laquelle nous avons participé et qui ne donne que les bases rudimentaires de ce qu'est une médiation, et comment engager les familles. À la lumière des résultats obtenus dans cette recherche, on peut déduire que la formation en médiation demanderait beaucoup plus d'heures, du moins plus que le nombre d'heures actuels offert dans les locaux de la SAE. Dans cette ligne de pensée, et selon l'Association pour la médiation familiale de l'Ontario (2016), la

formation pour être médiateur accrédité demande, en plus d'avoir un diplôme professionnel ou un diplôme dans les services sociaux ou les services à l'enfance, d'avoir complété au moins soixante heures de formation en médiation familiale, y compris vingt heures d'apprentissage en diverses techniques de médiation, d'avoir complété quatorze heures de formation sur la violence familiale, et d'avoir complété au moins dix cas de médiation en droit de famille jusqu'au point d'accord avec protocole d'entente et d'avoir complété bien d'autres choses. Toutefois, la durée de la formation ainsi que son coût peuvent être un handicap ou un frein pour avoir suffisamment d'intervenantes et d'intervenants formés pour l'utilisation de cette méthode d'intervention. Par conséquent, inscrire la médiation dans le cursus scolaire des étudiantes et étudiants en service social pourrait aider celles et ceux qui veulent faire carrière dans le domaine de la protection de l'enfance, comme d'ailleurs dans d'autres domaines. Cela pourrait aussi les aider à s'insérer plus rapidement dans une équipe de médiation existant au sein d'une SAE.

L'autre implication que cette étude fait ressortir, c'est le fait que les valeurs de la profession du service social doivent prévaloir en tout temps dans l'intervention afin de faciliter la collaboration des familles. Les discussions avec les participantes et participants montrent leur insistance sur le volet humaniste de l'intervention.

« Et il faut leur montrer, vous savez, que nous sommes humains et que vous pouvez les écouter et qu'ils peuvent venir à vous quand il y a un problème. » (Participante 7)

Hoagwood (1997) disait justement que les échanges, aussi petits qu'ils soient, quand ils sont remplis d'humanisme, constituent la base de l'efficacité des services offerts aux personnes qui utilisent les services sociaux. Les participantes et participants ajoutent que, quel que soit le modèle utilisé, s'il n'est pas accompagné de l'empathie et pour certains de l'humanisme, il est voué à l'échec.

« Alors, au lieu de la juger, je dois essayer d'être gentille par rapport à cela et l'approcher avec de l'empathie et être au même niveau qu'elle. » (Participant 3)

Dès lors, parler de partenariat, et regarder le parent non plus seulement comme un individu sollicitant des services mais comme un partenaire, change complètement la vision qu'on a de lui et la manière dont on va établir la relation avec lui. Pour les participantes et participants à la recherche, considérer les parents comme des partenaires est une conception qui peut et doit s'étendre à toutes les agences et à tous les intervenantes et intervenants pour améliorer leurs interactions avec les familles et les parties impliquées dans le processus du placement de l'enfant.

Deux participants disaient à juste titre que l'empathie et l'humanisme sont les bases du travail clinique, mais que ces valeurs sont souvent oubliées ou qu'elles ne sont pas assez mises en application parce que les intervenantes et intervenants se retrouvent souvent empêtrés dans la routine et le stress. Ils en arrivent à vite oublier leur humanisme et pour certains, se comportent en bureaucrates chargés d'entrer les informations dans l'ordinateur afin de les faire parvenir à leurs superviseuses ou superviseurs. Cette entrevue vient donc à point nommé comme un rappel de ce qui les définit comme intervenantes et intervenants.

« Je ne sais pas ce qu'ils enseignent à l'université en termes de travail social ces jours-ci, mais je crois que la nécessité d'avoir des personnes qui sont vraiment honnêtes, capables de venir dans une agence, venir à table avec les parents d'une manière respectueuse, empathique, et qui ne vont pas apporter leur... Parce qu'il y a une puissance et un équilibre terribles, et je ne pense pas que les travailleurs qui à ce stade en sont conscients, aient un aperçu de leurs propres croyances et valeurs et qu'ils soient en mesure de collaborer avec les familles. » (Participant 8)

5.5 Pistes de recherche

La première piste qui peut être explorée est l'approfondissement de la réflexion sur la médiation comme objet de recherche et d'intervention. Cette étude pourrait s'étendre à toutes ses dimensions (son exercice, les connaissances, les compétences et les habiletés, et les valeurs qui l'accompagnent, etc.). L'Ontario utilise plusieurs noms pour désigner le processus de médiation dans le domaine de la protection de l'enfance : la conférence de famille, la conférence de groupe familial, la facilitation de conférence, le modèle alternatif de résolution de disputes, ou même la médiation formelle. Il serait intéressant de connaître le cadre d'exercice de ces différentes techniques ou approches de résolution de conflits. Il est certain que ces différentes désignations de la médiation ne s'appliquent pas à tous les clients et ne s'utilisent pas à n'importe quel moment du processus. Il est donc important de savoir à quelle catégorie de clients chaque approche s'adresse ainsi que les conditions de son utilisation pour avoir des résultats probants.

Cette étude pourrait aussi être comparative. On pourrait comparer, avec un nombre suffisant de répondantes et de répondants, les différences entre les francophones et les anglophones, dans leurs pratiques en Ontario. On pourrait aussi comparer l'utilisation de la médiation dans le domaine de la protection de l'enfance par les intervenantes et intervenants de l'Ontario avec celle qui en est faite au Québec pour ensuite dégager les points communs, les points divergents, mais surtout les spécificités qui rendent efficace son utilisation dans chacune des deux provinces. Il est à noter que les intervenantes et intervenants du Québec, tout comme celles et ceux de l'Ontario, portent le chapeau d'intervenantes et intervenants couplé avec celui de médiatrices et médiateurs. Cela rend complexe leur rôle du point de vue de la neutralité, surtout lorsque les intérêts de l'enfant sont l'élément primordial à préserver. Savoir comment cela est géré de part et d'autre pourrait permettre de mettre ensemble les différentes synergies afin d'y apporter des réponses adéquates.

Une troisième piste de recherche qui se dégage de cette étude est la dimension non explorée des aptitudes de la parenté dans la fourniture des soins à l'enfant. La plupart des participants mentionnent le fait que la parenté est à majorité composée des grands-parents. Les intervenantes et intervenants n'oublient pas d'ajouter que ce sont des personnes qui sont âgées, proches de la retraite ou déjà retraitées. La plupart des personnes qui atteignent l'âge de la retraite s'y étaient déjà préparés en élaborant des projets afin de réaliser les choses qu'elles n'ont pas eu le temps ou la possibilité de faire. L'arrivée dans leur vie d'un enfant peut bouleverser tous ces plans, même si le choix de le recueillir est un choix délibéré.

Dans la majorité des cas, ces grands-parents connaissent quelques problèmes de santé et si ce n'est pas le cas, leur capacité motrice est amoindrie. Cela peut devenir un défi pour s'occuper de l'enfant à long terme. Or, l'un des objectifs du placement dans la parenté est la recherche de la permanence pour les enfants. En effet, un grand nombre des parents qui se voient retirer leur enfant est impliqué dans la maltraitance et les abus de substances. Généralement, les enfants ne retournent pas chez leurs parents dans un court délai. C'est ce qui explique que les intervenants anticipent déjà en recherchant la parenté qui pourrait proposer un plan de permanence pour l'enfant si les changements attendus chez les parents ne s'opèrent pas. Une étude sur ce type de parenté, c'est-à-dire celle qui est composée de personnes âgées, serait intéressante afin de découvrir les défis, les difficultés, mais aussi leurs forces et la source de leur résilience.

Un autre fait à mentionner est le support financier limité dont cette parenté bénéficie quand elle prend en charge l'enfant. Il y a très peu de support financier accordé par le gouvernement contrairement à ce qui est donné aux familles d'accueil alors que ce sont les mêmes dépenses qui sont effectuées sur l'enfant. L'aide que cette parenté pouvait espérer de la part des parents comme contribution aux dépenses liées à l'éducation et à la fourniture de soins de leur enfant est une denrée rare sinon

inexistante. Tous ces faits sont corroborés par les écrits. Il faut se rappeler que Chrétien (2007) parlait du peu de support financier qui est accordé à la parenté, quand d'autres soulignaient l'âge avancé, la mauvaise santé, l'isolement, la faible éducation et la pauvreté qui la caractérisent (Link 1996, p. 513 ; Gleeson, O'Donnell et Bonecutter, 1997, p. 810-811 ; Berrick 1998, p. 80). Au vu de toutes ces choses mentionnées qui sont de véritables défis pour elles, il serait intéressant d'examiner la résilience de ces personnes qui ont décidé de se dédier au bien-être de l'enfant. Si la résilience renvoie à la capacité pour un individu à faire face à une situation difficile ou génératrice de stress, il serait bien de connaître comment la parenté réussit à trouver les ressources physiques et psychologiques liées à la vie domestique. Cela pourrait permettre d'en savoir un peu plus sur les mécanismes qu'elle utilise pour résister à tant de pression. Est-ce le soutien institutionnel à travers le support psychologique des intervenants ? Est-ce le soutien social constitué de la communauté et du voisinage ? Cette interrogation pourrait constituer un bon sujet de recherche.

CONCLUSION

Ce mémoire de maîtrise est basé sur la protection de l'enfance à travers la préservation de ses intérêts et son bien-être. Il porte sur la question des enfants qui ont été retirés des soins de leur famille biologique pour être placés dans la parenté. Il nous semble que ce type de placement est celui qui sied le mieux à la préservation des valeurs culturelles et familiales, au maintien du sentiment d'appartenance et à la consolidation du lien d'attachement. Cette parenté comprend, outre les membres de la famille étendue des parents, toute personne de la communauté à laquelle appartient l'enfant et qui a des liens solides avec lui.

Pour le succès de ce placement et afin de préserver les intérêts et le bien-être des enfants, l'engagement des parents biologiques est requis. En effet, l'engagement des parents permet à l'enfant de mieux supporter la transition et le transfert des compétences parentales. Mais comment y parvenir lorsque les parents ne comprennent pas ou n'acceptent pas qu'on leur ait retiré l'enfant ? Comment y parvenir quand ces parents en question expriment de la colère ou un sentiment de honte ? Comment y parvenir lorsqu'ils en veulent à la parenté d'avoir accepté de prendre le relais de leur parentalité ou parce que des dynamiques familiales conflictuelles empêchent la saine collaboration entre parents et parenté ?

L'intervention qui permet à la SAE, aux parents et à la parenté de pouvoir s'asseoir autour d'une même table afin de discuter du bien-être de l'enfant s'avère être la médiation. Ce type d'intervention basé sur la résolution des différends et dans laquelle une tierce personne impartiale aide les parties présentes à négocier une entente qui satisfait et emporte l'adhésion de tous. En effet, la médiation a cette spécificité de donner la voix à chacune des parties pour qu'elle soit entendue et prise en compte. Elle rassemble les parties qui ont un différend ou qui sont impliquées dans

le bien-être de l'enfant afin qu'elles travaillent ensemble pour élaborer un plan de soin qui protège les intérêts de l'enfant pendant et après le processus de placement, qu'il soit à court ou long terme, temporaire ou permanent.

Dans la mise en place de la médiation ou dans l'exécution du plan de soin qui en émane, il y a quelques fois des écueils. Les défis rencontrés sont de deux ordres. L'un implique les parents et la parenté, alors que l'autre est lié à l'intervenante ou l'intervenant et remet en question ces compétences.

Les défis qui relèvent des parents ou de la parenté se situent à trois niveaux : au niveau du placement, de leur engagement, et de la médiation. Au niveau du placement, ce sont : les changements de relation au niveau des dynamiques familiales (conflits entre parents et parenté), l'absence d'engagement des parents, la qualité de la parenté (grands-parents qui font face aux difficultés d'ajustement à la retraite ou aux difficultés dues à la vieillesse), les attentes non satisfaites ou insuffisantes. Au niveau de l'engagement des parents, ce sont : la reconnaissance de leur problème de parentalité, la honte, la collaboration, l'intérêt pour l'enfant. Au niveau de la médiation, les défis sont : le cantonnement de chaque camp sur sa position et les dynamiques familiales conflictuelles.

Les défis qui relèvent de l'intervenante ou de l'intervenant sont ses compétences et l'utilisation inappropriée de la médiation (empressement, impatience, manque d'empathie, d'humanisme et une utilisation abusive du pouvoir et de l'autorité).

Cependant, certaines pratiques d'intervention permettent de contourner ou de faire face à ses défis. Il s'agit de créer un lien de confiance basé sur l'empathie et la dimension d'aide de l'intervenante ou de l'intervenant, puis de redonner du pouvoir aux parents en leur fournissant de l'information, en étant clair et transparent, mais

aussi en sollicitant leur participation dans les prises de décisions et en les associant à toutes les étapes du processus de décision.

Les recommandations venant des participantes et participants, que nous avons abordées plus haut sont éloquentes par leur actualité. En effet, il a été fait mention que des ressources financières suffisantes soient destinées à la parenté, qu'il y ait la continuité du soutien clinique destiné aux intervenantes et intervenants, et que la supervision clinique ne disparaisse pas au profit de la gestion de programmes. Il a aussi été question d'une coordination provinciale du placement dans la parenté et cela, pour harmoniser les critères d'évaluation de la parenté. De plus, la question de la création d'un curriculum concernant la formation sur le placement dans la parenté afin que les intervenantes et intervenants puissent disposer d'une formation formelle et spécifique au placement dans la parenté a été abordée. Enfin, les participantes et participants voudraient voir la mise en place, dans chaque agence, d'un poste de spécialiste en placement dans la parenté. Un poste qui s'occuperait de s'assurer de la supervision clinique des intervenantes et intervenants, de leur sensibilité envers les familles et qui s'assurerait aussi de la disponibilité d'une gamme de choix possible pour la famille concernant l'approche à utiliser.

Les implications de cette étude pour la pratique sont liées à la connaissance des défis rencontrés afin de préparer les nouvelles intervenantes et nouveaux intervenants à les affronter. Elles sont aussi liées à l'introduction du programme de médiation dans le cursus universitaire des écoles de service social. Enfin, pour ce qui concerne les pratiques positives d'intervention, les implications sont liées au renforcement des compétences des intervenantes et intervenants à travers l'utilisation de beaucoup plus d'humanisme dans leur pratique.

Une des pistes de recherche qui se dégage de cette étude est la dimension non explorée des aptitudes de la parenté dans la fourniture des soins à l'enfant. Malgré

l'insuffisance de l'aide financière qui lui est accordée, la parenté accepte quand même de s'occuper de l'enfant. Or, il serait intéressant d'examiner la résilience de ces personnes qui ont décidé de se dédier au bien-être de l'enfant.

En somme, nous espérons que ce travail servira aux personnes qui utilisent les services des Sociétés d'aide à l'enfance de l'Ontario. Nous pensons plus particulièrement aux parents et à la parenté, à travers leur implication dans le processus du placement de l'enfant pour assurer sa stabilité, la formation de son identité, la construction de son lien d'attachement et son développement psychosocial. Nous espérons aussi qu'il interpellera les Sociétés d'aide à l'enfance et les gouvernants pour l'introduction de l'approche de médiation et/ou de la gestion des conflits dans la formation des intervenantes et intervenants d'une part, et, d'autre part, pour l'investissement de moyens conséquents qui permettront d'éliminer les facteurs de risque de la maltraitance qui est à la base de la plupart des placements d'enfants. Il faut en ce sens renforcer les capacités des intervenantes et intervenants, des programmes de prise en charge des familles en difficultés et enfin, des programmes pour la promotion de la santé mentale.

BIBLIOGRAPHIE

ALTMAN, Jon Charles (2008). « Engaging families in child welfare services: Worker versus client perspectives », *Child Welfare*, vol. 87, no 3, p. 41-61.

ASSOCIATION ONTARIENNE DES SOCIÉTÉS DE L'AIDE À L'ENFANCE (2009). *L'aide à l'enfance, c'est vous. Rapport des sociétés de l'aide à l'enfance 2009-2010*, réf. du 15 mai 2015, <http://www.oacas.org/pubs/oacas/papers/oacaschildwelfarereport2010FR.pdf>

ASSOCIATION POUR LA MÉDIATION FAMILIALE DE L'ONTARIO (2016). *Comment devenir un médiateur en protection de l'enfance*, réf. du 12 mars 2016, <http://www.cpmed.ca/howto.php>

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE (AQCPE) (2016). *L'approche écologique ou l'importance de l'interaction entre l'enfant et son environnement*, réf. du 10 mars 2016, <http://www.qualite.aqcpe.com/initiatives/brio/pistes-de-reflexion/>

BARDIN, Laurence (1977). *L'analyse de contenu*, Paris, Presses Universitaires de France.

BARSKY, Allan E. (2007). « Mediative evaluations: The pros and perils of blending roles », *Family Court Review*, vol. 45, no 4, p. 560-572.

BASS, Denise et Arlette PELLÉ (2002). *Le placement familial, une vieille histoire à réinventer*, Paris, Éditions ERÈS.

BEAUVAIS-GODARD, Raquel (2012). *Le placement dans la parenté : une perspective écologique*, Mémoire de maîtrise, École de service social, Sudbury, Université Laurentienne.

BEEMAN, Sandra. K., Hyungmo H. KIM et Susan K. BULLERDICK (2000). « Factors affecting placement of children in kinship and nonkinship foster care », *Children And Youth Services Review*, vol. 22, no 1, p. 37-54.

BELSKY, Jay (1993). Etiology of child maltreatment: « A Developmental-Ecological Analysis », *Psychological Bulletin*, vol. 114, no. 3, p. 413-434.

BERRICK, Jill (1998). « When Children cannot remain Home: Foster Family Care and Kinship Care ». *The Future of Children Protecting Children from Abuse and Neglect*, vol.8 no 1, Spring, p. 72 - 85.

- BLUMENTHAL, Karen (1984). « Involving parents: a Rationale ». In *Establishing parent involvement in foster care agencies*, sous la dir. de K Blumenthal et A. Weinberg (Eds), New York: Child Welfare League of America, p. 1-16.
- BOUTIN, Gerald et Paul DURNING (2008). *Enfants maltraités ou en danger L'apport des pratiques socio-éducatives*, Paris, Éditions l'Harmattan.
- BOWLBY, John (1978). *Attachement et perte : l'attachement*, vol. 1, Paris, Presses Universitaires de France.
- BOWLUS Audra, Katherine McKENNA, Tanis DAY et David WRIGHT (2003). *The Economic Costs and Consequences of Child Abuse in Canada: Report to the Law Commission of Canada March 2003*, réf. du 5 avril 2016 http://cwrp.ca/sites/default/files/publications/fr/Report-Economic_Cost_Child_AbuseFR.pdf
- BRETON, Raymond, Jeffrey G. REITZ, Victor F. VALENTINE (1981). *Les frontières culturelles et la cohésion du Canada*, Montréal, L'Institut de recherches politiques.
- BRISSON, Pierrette et Michelle SAVOUREY (2012). *Protection de l'enfance et de la jeunesse-médiation : comment accompagner la famille autrement : l'approche-médiation : principes et méthodologie*, Lyon, Chronique sociale.
- BRONFENBRENNER, Urie (1979). *The Ecology of Human Development*, Cambridge, Harvard University Press.
- BUEHLER, Cheryl et Deborah P. WELSH (2009). « A process model of adolescents' triangulation into parents' marital conflict: the role of emotional reactivity. », *Journal of Family Psychology*, vol. 23, no. 2, p. 167-180.
- BURNSIDE, Linda (2012). *Youth in Care with Complex Needs: Special Report for the Office of the Children's Advocate, Edmonton (Al)*, Office of the Child and Youth Advocate, p. 11.
- CARIGNAN, Louise. *Les avantages et les inconvénients de placements d'enfants*, réf. du 16 février 2014, <http://www.aifris.org/Caen2005/B%20Developpement%20social/B15/atelier%20B153.htm>

- CHAPON-CROUZET, Nathalie (2005). « Un nouveau regard sur le placement familial : relations affectives et mode de suppléance », *Dialogue - Recherches cliniques et sociologiques sur le couple et la famille*, vol. 167, no. 1, p. 17 – 27.
- CHAUCHAT, Hélène (1985). *L'enquête en psychosociologie*, Paris, PUF, 253p.
- CHILDREN'S AID SOCIETY OF TORONTO (2015). *Kinship*, réf. du 20 mars 2015 <http://www.torontocas.ca/?t=kinship>
- CHILDREN WELFARE LEAGUE OF AMERICA (2014). *Kinship*, réf. du 16 février 2014) <https://www.cwla.org/programs/kinship/factsheet.htm>
- CHILDREN WELFARE LEAGUE OF AMERICA (2014). *Welfare*. réf. du 3 février 2014) <http://www.cwla.org/childwelfare/fg05.pdf>
- CHIPMAN, Robert., Susan J. WELLS, et Michelle A. JOHNSON (2002). « The meaning of quality in kinship foster care: Caregiver, child, and worker perspectives. », *Families in Society*, vol. 83, p. 508 – 520.
- CHRÉTIEN, Chantal (2007). *Le placement d'un enfant avec un membre de sa famille élargie ou avec un membre de la communauté*, Mémoire de Maîtrise, Ottawa, Université d'Ottawa.
- CICCHETTI, Dante et Vicki CARLSON (1989). *Child maltreatment: theory and research on the causes and consequences of child abuse and neglect*, Cambridge University Press.
- CICCHETTI, Dante et Kristin VALENTION (2006). « An ecological transactional perspective on child maltreatment: Failure of the average expectable environment and its influence upon child development ». In *Risk, Disorder, and Adaptation* (Vol. 3) sous la dir. de D. Cicchetti and D. J. Cohen (Eds.), *Developmental Psychopathology (2nd ed.)*, New York, New York: Wiley.
- COMITÉ DES ORGANISMES ACCRÉDITEURS EN MÉDIATION FAMILIALE (2012). *Guide de normes de pratique en médiation familiale*, réalisé par l'Association des centres jeunesse du Québec, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, l'Ordre professionnel des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec, l'Ordre des psychologues du Québec et l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

CONVENTION INTERNATIONALE RELATIVE AUX DROITS DES ENFANTS (2014), réf. du 3 février 2014 <http://www.humanium.org/fr/convention/texte-integral-convention-internationale-relative-droits-enfant-1989/>

CRITTENDEN, Patricia M. (1999). « Child neglect: Causes and contributors » dans Howard Dubowitz (Ed.), *Neglected children: Research, practice, and policy*, p. 47-68. Thousand Oaks, CA: Sage.

DAWSON, Karen et Marianne BERRY (2002). « Engaging families in child welfare services: An evidence-based approach to best practice », *Child welfare*, vol. 81, no 2, p. 293-317.

DRAPEAU, Sylvie, Julie TREMBLAY, Geneviève LESSARD, Daniel TURCOTTE, Gilles MIREAULT et Marie-Hélène GAGNÉ (2014). « Application d'une approche de médiation en protection de la jeunesse : qu'en pensent les intervenants ? », *Service social*, vol. 60, no. 2, p. 14-28.

DROLET, Marie et Denise OUELLETTE (2003). « Enjeux et pratique sociale en SAE : les intervenantes seront-elles les exclues de leur propre pratique ? », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, Vol. 9, no. 2, automne 2003, p.114-138.

DUFFY, Joe, Brian TAYLOR et Susannah McCALL (2006). « Human Rights and Decision-making in Child Protection through Explicit Argumentation », *Child Care in Practice*, vol. 12, no. 2, p. 81-95.

ENCYCLOPÉDIE SUR LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES ENFANTS (2014). *La maltraitance*, réf. du 3 février 2014, <http://www.enfant-encyclopedia.com/pages/PDF/Maltraitance.pdf>

FABRY, Philippe (2006). *Les causes des placements d'enfants et d'adolescents en institutions et familles d'accueil*, réf. du 11 février 2014 <http://www.philippefabry.eu/formation.php?f=22>

FALCONNIER, Lydia A., Nicole M. TOMASELLO, Howard J. DOUECK, Susan J. WELLS, Heather H. LUCKEY et Jean M AGATHEN (2010). « Indicators of quality in kinship foster care », *Families In Society: The Journal Of Contemporary Social Services*, vol. 91, no. 4, p. 415-420.

FALLON, Barbara, Nico TROCMÉ, Bruce MacLAURIN, Vandna SINHA, Tara BLACK, Caroline FELSTINER, Kate SCHUMAKER, Melissa VAN WERT, Adina HERBERT, Nicole PETROWSKI, Joanne DACIUK, Barbara LEE, Christine DuROSS et Amy JOHNSTON (2010). ' *Ontario Incidence Study of*

Reported Child Abuse and Neglect-2008'' (OIS-2008), Toronto, ON: Child Welfare Research Portal, réf. du 11 février 2014
<http://cwrp.ca/publications/2293>

FAMILY AND CHILDREN'S SERVICES OF ST. THOMAS AND ELGIN (2016).
Kinship, réf. du 10 mars 2016, <http://caselgin.on.ca/services/kinship-care>

FLUKE, John, Ying-YingYUAN et Miles EDWARDS (1999). « Recurrence of maltreatment: An application of the National Child Abuse and Neglect Data System (NCANDS) », *Child Abuse & Neglect*, vol. 23, p. 633– 650.

FORTIN, Gilles (2007). *La maltraitance, une réalité qui bouleverse : des personnalités et des cliniciens prennent la parole*, Montréal, Éditions du CHU Sainte-Justine.

FORTIN, Julie (2008). *L'ABC des méthodes d'échantillonnage (partie 2)*, réf. du 7 avril 2016. <http://blogue.som.ca/l-abc-des-methodes-d-echantillonnage-partie-2/>

GAGNÉ, Marie-Hélène, Sylvie DRAPEAU et Marie-Christine SAINT-JACQUES (2012). *Les enfants maltraités : de l'affliction à l'espoir : piste de compréhension et d'action*, Presses de l'université Laval.

GAUTHIER, Benoît (2000). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 3^e édition. Québec : Presses de l'Université du Québec.

GEEN, Rob (2003). « Finding Permanent Homes for Foster Children: Issues Raised By Kinship Care », *Urban Institute*, no. A-60 in series, "New Federalism: Issues and Options for States", p. 2.

GERMAIN, Jean G., Danielle BERTHIAUME, Pierre BOUCHARD, Diane FILLIATRAULT, Aline GRÉGOIRE, Marie-Josée JOHNSON, Lucie RONDEAU, et Michel TOTARO (1994). *Un enfant entre deux familles : le placement familial : du rêve à la réalité*, Montréal, Éditions du Centre d'orientation de Montréal.

GLEESON, James, John O'DONNELL et Faith BONECUTTER (1997). « Understanding the Complexity of Practice in Kinship Foster Care », *Child Welfare*, Vol. 76, No. 6, p. 801-826.

- HEADMAN, Neil.C. et Thomas.A. CORNILLE (2008). « Family functioning patterns as predictors of engagement: which families participate in services and which ones do not? », *Journal of Family Social Work*, vol. 11, no. 2, p. 117-140.
- HURLEY, Maia (2009). *Predictors of child well-being: The impact of relative caregiver and permanent placement type on children in foster care*, PhD Thesis, Heller School for Social Policy and Management, Brandeis University, November 2009.
- JULIEN, Brigitte (2015). *Troubles de l'attachement et traumatismes chez l'enfant : recension intégrative des écrits*, Mémoire de Maîtrise, École de service social, Sudbury, Université Laurentienne.
- JUSTON, Marc (2012). « La médiation familiale en protection de l'enfance judiciaire en France », dans Pierette Brisson et Michelle Savourey (Eds), *Protection de l'enfance et de la jeunesse-médiation : comment accompagner la famille autrement : l'approche-médiation : principes et méthodologie*, Lyon, Chronique sociale, p. 59.
- JUTEAU-LEE, Danielle et Jean LAPOINTE (1979). « La sociologie des frontières ethniques en devenir », dans Danielle Juteau-Lee (Dir. avec la collaboration de Lorne Laforge), *Frontières ethniques en devenir/Emerging Ethnic Boundaries*, vol. 7, p. 3-18
- LINK, Maryjane (1996). *Permanency Outcomes in Kinship Care: A Study of Children Placed in Kinship Care in Erie County*, Child Welfare Vol. 75, No. 5, p. 509-528
- LITTELL, Julia H. et Emiko A. TAJIMA (2000). « A multi-level model of client participation in intensive family preservation services », *Social Service Review*, vol. 74, no. 3, p. 405-535.
- LITTELL, Julia H., Leslie B. ALEXANDER et William W. REYNOLDS (2001). « Client participation: Central and underinvestigated elements of intervention », *Social Service Review*, Vol. 75, No. 1, p. 1-28.
- LOI SUR LES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE (2014), Réf. du 16 février 2014 http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90c11_f.htm

- LUTZ, Lorrie L. (2005). *Relationship between public child welfare workers, resource families and birth families: preventing the triangulation of the triangle of support*. National resource center for family-centered practice and permanency planning. Hunter college school of social work, réf. du 16 février 2014.
http://www.hunter.cuny.edu/socwork/nrcfcpp/downloads/triangle_of_support.pdf
- LYNCH, Michael et Dante CICCHETTI (1993). « An ecological-transactional analysis of children and contexts: the longitudinal interplay among child maltreatment, community violence, and children's symptomatology », *Development and Psychopathology*, Vol. 10, p. 235-257.
- MALO, Claire (2016). *Le modèle écologique du développement humain : conditions nécessaires de son utilité réelle*, réf. du 7 mars 2016. http://www.stes-apes.med.ulg.ac.be/Documents_electroniques/MIL/MIL-GEN/ELE%20MIL-GEN%207647.pdf
- MALOUIN, Marie-Paule (1996). *L'univers des enfants en difficulté au Québec entre 1940 et 1960*, Montréal, Éditions Bellarmin.
- MANNING, Cheryl et Marietta ZANDSTRA (2005). *Children in Care in Canada*, Child Welfare League of Canada, Ottawa, March 2005.
- MAYER, Robert, Francine OUELLET, Marie-Christine SAINT-JACQUES et Daniel TURCOTTE (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Boucherville, Gaëtan Morin éditeur.
- MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE (2012). *Familles d'accueil*, réf. du 10 janvier 2012,
<http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/topics/childrensaidd/fostercare/index.aspx>.
- MINUCHIN, Salvador (1998). *Familles en thérapie*, Toulouse, Éditions Erès.
- MONGEAU, Pierre (2011). *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté jeans & côté tenue de soirée*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- MULCAHY, Meghan. et Nico TROCMÉ (2010). *Les enfants et les jeunes placés hors de leur domicile au Canada. Feuille d'information #78 du CEPB*, Centre de recherche sur l'enfance et la famille, Université McGill, Montréal, QC, Canada.

- NELSON, Kristine E., Edward J. SAUNDERS et Miriam J. LANDSMAN (1993). « Chronic child neglect in perspective ». *Social Work*, vol. 38, p. 661– 671.
- O'BRIEN, Valerie (2012). « The benefits and challenges of kinship care », *Child care in practice*, Vol. 18, No. 2, p. 127-146.
- ONDERSMA, Steven J. (2002). « Predictors of neglect within low-SES families: The importance of substance abuse ». *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol. 72, No. 3, p. 383– 391.
- ONTARIO ASSOCIATION OF CHILDREN'S AID SOCIETIES (2014). *Échelles d'admissibilité de 2006*, réf. du 23 mars 2014 <http://www.oacas.org/pubs/oacas/eligibility/EligibilitySpectrum06nov1FR.pdf>
- ORDRE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET DES TECHNICIENS EN TRAVAIL SOCIAL DE L'ONTARIO (2008). *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*, p. 12-13.
- PALMER, Sally et Maiter S. MANJI (2006). «Effective intervention in child protection services: Learning from parents», *Children And Youth Services Review*, Vol.28, p. 812-824.
- PAUZÉ, Robert (2014). *Présentation du modèle écologique*, réf. du 3 février 2014) http://www.cerfasy.ch/cours_modeco.php
- PERRY, Gretchen, Martin DALY et Jennifer KOTLER (2012). « Placement stability in kinship and non-kin foster care: a Canadian study », *Children And Youth Services review*, Vol. 34, No. 2, p. 460-465.
- PETERS, Jay (2005). « True ambivalence: child welfare workers' thoughts, feelings, and beliefs about kinship foster care », *Children And Youth Services Review*, Vol. 27, No. 6, p. 595-614.
- PLEAU, Alexandre (2013). *Les effets de la judiciarisation sur l'implication parentale en protection de la jeunesse : perception des intervenants*, Mémoire de Maîtrise en service social. École de service social, Faculté des sciences sociales. Université Laval, Québec.
- PRYOR, Donald et Sarah BOYCE (2005). *The Center for Dispute Settlement Child Permanency Mediation Program: A Survey of Stakeholders And Key Program Participants*, New York, Center for Governmental Research Inc.

- POIRIER, Marie-Andrée, Marie SIMARD et Jacques VACHON (1998-1999). « Placement en famille d'accueil : étude sur les variables associées aux contacts entre l'enfant placé et ses parents », *Service social*, vol. 47, no 3 et 4.
- QSR INTERNATIONAL (2010). *Présentation de NVivo: Logiciel d'aide à la recherche par méthodes qualitatives et mixtes*, réf. du 5 mai 2015
<http://download.qsrinternational.com/Resource/NVivo10/NVivo-10-Overview-French.pdf>
- REGIONAL RESEARCH INSTITUTE ON HUMAN SERVICES (1998). *Strengths/needs based services evaluation*, Portland, OR: Portland State University, Graduate School of Social Work.
- SAINT-JACQUES, Marie.-Christine, Geneviève LESSARD, André BEAUDOIN et Sylvie DRAPEAU (2000). *Les pratiques d'implication parentale dans l'intervention en protection de la jeunesse*, Bibliothèque nationale de Québec : Centre Jeunesse de Québec, Institut universitaire sur les jeunes en difficulté, Université Laval, Équipes jeunes et familles en transition, Centre de recherche sur les services communautaires.
- SIMARD, Marie (1996). *Maintien des liens familiaux et placement d'enfant*, Centre de recherche sur les services communautaires, Faculté des sciences sociales, Université Laval.
- STAUDT, Marllys (2007). « Treatment engagement with caregivers of at-risk children: gaps in research and conceptualization », *Journal of child and family studies*, Vol.16, p. 183-196.
- STEINHAUER, Paul D. (1996). *Le moindre mal : la question du placement de l'enfant*, Presses de l'Université de Montréal.
- ST-ONGE, Jacques (2004). *L'approche systémique*, réf. du 10 février 2014
<http://www.psychologue.com/quoi.html>
- TOTH, Sheree et Dante CICCHETTI (2005). *La maltraitance envers les enfants et ses impacts sur le développement psychosocial*, Montréal, Centre d'excellence pour le développement des jeunes enfants, Encyclopédie sur le développement des jeunes enfants.
- TURCOTTE, Daniel, Marie-Christine SAINT-JACQUES et Ève POULIOT (2008). « Définir, observer et mesurer les forces des parents en travail social », *Pensée plurielle*, Vol. 17, p. 19-35.

- TURNER, Francis J. (1996). *Social work treatment: interlocking theoretical approaches*, Oxford, Free Press, p. 389-405.
- VALORIS POUR ENFANTS ET ADULTES DE PRESCOTT-RUSSELL (2014). *Les types de placement*, réf. du 20 octobre 2014 <http://valorispr.ca/fr/famille-daccueil/types-de-placement>
- VAN DE SANDE, Adje, Michel-André BEAUVOLSK, Gilles RENAULT (2002). *Le Travail social. Théories et pratiques*, Boucherville (Québec) : Gaétan Morin Éditeur
- VILLENEUVE, Martin (2010). *Le point de vue des intervenants œuvrant en centre jeunesse sur l'implication parentale*, Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi, Chicoutimi, Québec.
- VILLENEUVE, Martin, Danielle MALTAIS et Ève POULIOT (2012). « L'implication parentale en contexte de protection de la jeunesse : qu'en pensent les intervenants ? », *Intervention*, No.136, p. 80-89.
- WATERS, Shelley et Rob GEEN (1999). *Family Care or Foster Care*, Washington, Urban Institute.
- YATCHMENOFF, Diane K. (2001). *Measuring client engagement in non-voluntary child protective services*, Unpublished doctoral dissertation, Portland State University, Portland.
- YATCHMENOFF, Diane K. (2005). « Measuring client engagement from client's perspective in nonvoluntary child protective services », *Research on social work practice*, Vol.15, No. 2, P 84-96.

ANNEXE 1 LETTRE DE DEMANDE D'ENTREVUE AUX SERVICES D'AIDE À L'ENFANCE



Université Laurentienne
Laurentian University

Madame/Monsieur,

Je vous adresse cette requête car j'aimerais avoir une entrevue avec certains de vos intervenantes et intervenants qui voudraient bien participer à ma recherche reliée au placement de l'enfant dans la parenté.

Je suis étudiant à l'Université Laurentienne et je prépare une Maîtrise en Travail Social. J'ai choisi de porter ma recherche sur le sujet de " Médiation et engagement familial pour le succès du placement de l'enfant dans la parenté". Comme pré requis pour compléter mon diplôme, je dois faire une entrevue enregistrée et fournir une analyse des données recueillies afin de pouvoir graduer. Je compte faire ces entrevues avec quinze (15) à trente intervenantes et intervenants chargés du placement dans la parenté dans les Sociétés d'aide à l'enfance de la province de l'Ontario.

Le but de ma recherche est de savoir comment les intervenantes et intervenants utilisent la médiation comme outil pour amener les parents à être plus impliqués dans le processus du placement de l'enfant dans la parenté afin d'en assurer le succès.

Cette médiation doit être vue comme étant l'intervention qui prend place entre la famille d'origine, la famille d'accueil, l'enfant et l'intervenant pour arriver à un accord qui prend en compte les intérêts de l'enfant. Ce terme n'est pas utilisé dans sa modalité juridique, judiciaire ou professionnelle. Il est plutôt utilisé comme une approche d'intervention.

Pour pouvoir réaliser cela, je voudrais d'abord savoir si c'est une pratique qui est utilisée dans votre agence. Dans l'affirmative, je me demandais s'il serait possible pour moi d'avoir des entrevues enregistrées avec certains de vos intervenantes et intervenants.

Je vous prie de trouver jointes à cette lettre, une lettre d'information de base de mon projet de recherche, une copie de l'approbation du comité d'éthique de l'Université Laurentienne, une copie du formulaire de consentement ainsi qu'une copie des questions de l'entrevue.

Dans l'attente d'avoir de vos nouvelles selon votre convenance, je vous prie d'agréer l'expression de ma parfaite considération.

Cordialement,

S. Éric Diakité

705 923 2971

sdiakite@laurentian.ca

ANNEXE 2 LETTRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Identification de la personne chargée de la recherche :

Personne effectuant la recherche : Solloh Éric Diakité, étudiant, Maîtrise en service social

Directrice de la recherche : Marie-Luce Garceau, PhD.

Institution, faculté et département : École de service social de l'Université
Laurentienne

Titre : Médiation et engagement familial pour la réussite du placement de l'enfant dans la parenté

Consentement, exigences de la recherche et droits des participants(es) :

Je, _____ suis invité(e) à participer au projet de recherche de Solloh Éric Diakité, étudiant à la maîtrise de l'École de service social de l'Université Laurentienne. La recherche se fait aux fins de la rédaction d'un mémoire de maîtrise et elle est supervisée par Madame Marie-Luce Garceau, PhD.

Le but de ce projet de mémoire dont le titre est « Médiation et engagement familial pour la réussite du placement de l'enfant dans la parenté » est d'une part de rendre compte, en ce qui concerne le placement de l'enfant dans la parenté, de la qualité des interventions des intervenantes et intervenants à travers leur utilisation de la médiation dans leur interaction avec les familles impliquées. D'autre part, il s'agit aussi de comprendre comment cette médiation peut amener les familles impliquées à mieux s'engager pour assurer les intérêts et le bien-être de l'enfant.

Cette médiation doit être vue comme étant l'intervention qui prend place entre la famille d'origine, la famille d'accueil, l'enfant et l'intervenant pour arriver à un accord qui prend en compte les intérêts de l'enfant. Ce terme n'est pas utilisé dans sa modalité juridique, judiciaire ou professionnelle. Il est plutôt utilisé comme une approche d'intervention.

En acceptant de faire partie de cette recherche, mon implication sera de participer à une entrevue individuelle enregistrée d'une durée d'environ quarante-cinq minutes (45 min) avec l'étudiant. Il sera question de discuter de mon expérience

professionnelle à propos du placement de l'enfant dans la parenté et de mon rôle de médiatrice/médiateur auprès des différentes familles impliquées dans le processus. Il sera aussi question de discuter de l'engagement familial à travers l'implication de la famille biologique de l'enfant ainsi que des outils ou formations qui m'aident à accomplir mes tâches dans la médiation.

Les bénéfices que je pourrais tirer des résultats de cette recherche sont : le partage avec d'autres intervenantes et intervenants, des différentes expériences liées à la pratique de la médiation dans le cadre du placement de l'enfant dans la parenté ainsi que le possible rajout d'outils ou de formations supplémentaires à ma propre pratique ou à celle du travail social.

Je m'attends à ce que cette recherche respecte les exigences de l'EPTC propres au consentement libre et éclairé ainsi qu'à l'anonymat, au respect de la vie privée et des renseignements personnels. Ainsi, toutes les informations partagées demeureront confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de cette recherche. À aucun moment, mon nom ne sera cité dans le rapport de recherche. Il sera remplacé par un pseudonyme. De même, on ne pourra situer l'organisme dans lequel je travaille.

Je suis conscient(e) que je peux me retirer de l'étude à tout moment, soit avant ou pendant l'entrevue. J'ai aussi le droit de refuser de répondre à certaines questions sans qu'il n'y ait aucune forme de conséquence pour moi.

Ce projet ne présente normalement aucun risque psychologique ou émotionnel. Néanmoins, des ressources de prise en charge psychologique et émotionnelle seront disponibles dans mon organisme, au sein duquel les entrevues se dérouleront.

Tous les enregistrements audio recueillis serviront uniquement la présente recherche et seront détruits dès que les transcriptions auront été effectuées. Ces transcriptions seront conservées par l'étudiant-chercheur pendant cinq ans dans un ordinateur auquel lui seul aura accès.

Les résultats de la recherche seront disponibles à la bibliothèque de l'Université Laurentienne située au 935 chemin du lac Ramsey, Sudbury, ON. P3E 2C6, une fois le mémoire de maîtrise en service social terminé.

Pour obtenir des renseignements sur mes droits comme participant(e) à la recherche ou formuler une plainte concernant ce projet de recherche, je peux m'adresser à Robin Craig du bureau de la recherche au 1-800-461-4030 (poste 3213) ou par courriel à rj_craig@laurentian.ca. Pour tout autre renseignement, je peux contacter Solloh Éric Diakité, l'étudiant au (705) 923-2971 ou la directrice du mémoire de maîtrise, Marie-Luce Garceau au 1-800-461-4030 (poste 5052).

J'accepte de participer à cette étude et j'ai reçu un exemplaire du présent formulaire de consentement.

Signature de la personne participante

Date

Signature de l'étudiant

Date

ANNEXE 3 QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE



QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

Personne effectuant la recherche : Solloh Éric Diakité, étudiant, Maîtrise en service social, École de service social de l'Université Laurentienne.

Titre du projet : Médiation et engagement familial pour la réussite du placement de l'enfant dans la parenté

QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE

INTRODUCTION

1. Dans vos propres mots, pouvez-vous d'abord m'expliquer c'est quoi le placement dans la parenté ?
2. Pouvez-vous me parler des éléments les plus importants qui font que vous décidez de placer l'enfant dans la parenté ? Pouvez-vous me donner des exemples ?
3. Quels sont les défis que vous rencontrez généralement dans le cadre du placement de l'enfant dans la parenté ? Pouvez-vous me donner des exemples ?

TRIANGULATION

1. Dans les relations qui s'établissent entre la Société d'aide à l'enfance, les parents biologiques et la parenté, qu'est-ce que chacun attend de l'autre ?
2. Quelles sont les réponses qui sont données par la Société d'aide à l'enfance, les parents biologiques et la parenté face à ce qu'on attend d'eux ?
3. Comment procédez-vous pour amener les parents biologiques et la parenté à s'asseoir ensemble pour discuter de l'intérêt et du bien-être de l'enfant ?

IMPLICATION

1. Quels sont les défis que rencontrent les parents biologiques pour leur implication dans le processus de placement de l'enfant dans la parenté ?
2. Quelles sont les pratiques qui favorisent leur implication ?
3. Comment faites-vous pour engager les parents réticents ?

MÉDIATION

1. Dans vos propres mots, que signifie la médiation ? À quoi ça sert ?
2. Comment voyez-vous votre rôle dans la médiation ?
3. Comment réussissez-vous à rester objective ou objectif tout en priorisant le bien-être de l'enfant ?
4. Quel a été votre plus grand défi dans le cadre de la médiation auprès de ces familles ?
5. Quel a été votre plus grand succès dans votre rôle de médiatrice ou de médiateur ?
6. Quels sont les éléments qui facilitent la médiation et quels sont ceux qui la rendent difficile ?

FORMATION DES INTERVENANTS

1. Pourriez-vous me parler de la formation que vous avez reçue relativement au placement de l'enfant dans la parenté ?
2. Pourriez-vous me parler de la formation que vous avez reçue relativement à la médiation ?
Sous-question : Ces, ou l'une ou l'autre de ces formations vous ont-elles aidé ?
Pourriez-vous me donner des exemples (par exemple, quand vous aviez à faire face aux dynamiques familiales conflictuelles, ou à d'autres moments) ?
3. Y a-t-il des outils supplémentaires ou bien d'autres types de formation dont vous avez besoin pour améliorer votre travail auprès de ces familles ? Pourriez-vous me donner des exemples ?

RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES

1. Quelles sont les recommandations que vous pourriez faire pour améliorer votre travail auprès de ces familles (biologique, parenté) ?
2. Par rapport aux différents domaines de l'entrevue que nous avons explorés, auriez-vous quelque chose à ajouter ?
3. Quels sont les éléments essentiels ou les choses les plus importantes que vous retenez de cette entrevue ?

Merci beaucoup d'avoir répondu à mes questions.

Auriez-vous des questions à me poser ?